



LAPORAN KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN & SARANA PRASARANA

2024/2025



Program Studi Doktor Ilmu Pertanian
Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman
Jl. Krayan Kampus Gunung Kelua Gedung C18 Samarinda 75119

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
SARANA PRASARANA
PERIODE TAHUN 2024/2025
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Samarinda, 14 Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Pusat Gugus Jaminan
Mutu Fakultas



Tetty Wijayanti S.P., M.P.
NIP. 19780411 200012 2 001

Ketua Program Studi



Prof. Dr.sc.agr. Nurhasanah, S.P., M.Si.
NIP. 19751027 2005 01 2 002

Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. H. Rusdiansyah, M.Si.
NIP. 19610917 198703 1 005

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	2
C. Responden	2
D. Ruang Lingkup	2
E. Persiapan dan Pelaksanaan Survei	3
F. Teknik Survei, Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor	3
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	5
PENUTUP	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran dan Tindak Lanjut	17

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan layanan merupakan salah satu aspek penting dalam mengevaluasi kualitas pengelolaan Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, khususnya dalam pengelolaan keuangan serta penyediaan sarana dan prasarana. Pengelolaan keuangan yang efisien dan penyediaan fasilitas yang memadai memiliki peran signifikan dalam mendukung kelancaran operasional. Dalam hal ini, survei kepuasan layanan menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana manfaat, efisiensi, dan kenyamanan dirasakan oleh pengguna layanan.

Layanan pengelolaan keuangan mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan anggaran, pengelolaan administrasi keuangan, hingga penyusunan laporan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu dalam pelaporan, kemudahan akses informasi keuangan, serta profesionalisme pengelola sangat memengaruhi persepsi pengguna. Sementara itu, sarana dan prasarana, meliputi fasilitas fisik, teknologi, hingga lingkungan kerja yang nyaman, berkontribusi besar dalam mendukung produktivitas dan kenyamanan pengguna.

Survei ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan institusi dalam mempertahankan kualitas layanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Selain itu, hasil survei akan digunakan sebagai dasar evaluasi dan perencanaan strategi di masa depan, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Temuan dari survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga memberikan dampak positif terhadap kinerja institusi secara keseluruhan

B. Tujuan

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran terkait tingkat kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman, untuk periode 2024/2025. Survei ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian.
3. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana berdasarkan hasil evaluasi persepsi serta tingkat kepuasan responden.

C. Responden

Responden dalam survei ini terdiri dari dosen tetap dan tenaga kependidikan yang berperan dalam pelaksanaan Program Studi Doktor Ilmu Pertanian pada Tahun Akademik 2024/2025. Pemilihan responden didasarkan pada keterlibatan aktif mereka dalam kegiatan akademik dan administratif program studi, serta pengalaman kerja minimal satu tahun untuk menjamin kualitas jawaban dan relevansi terhadap aspek pengelolaan sumber daya manusia.

D. Ruang Lingkup

Survei ini meliputi berbagai aspek layanan yang terkait dengan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman. Aspek-aspek yang dianalisis mencakup keuangan, penyusunan anggaran, layanan perpajakan, pembayaran gaji, fasilitas sarana prasarana, serta pelayanan pendukung lainnya. Dengan mencakup seluruh elemen ini, survei bertujuan

untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan tersebut dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan dosen serta tenaga kependidikan.

E. Persiapan dan Pelaksanaan Survei

Survei ini dilaksanakan pada periode 2024/2025 dengan memperhatikan beberapa tahapan berikut:

Persiapan. Tim survei menyusun kerangka konseptual yang mencakup faktor-faktor utama yang akan diukur, seperti pengelolaan keuangan, penyusunan anggaran, layanan perpajakan, pembayaran gaji, fasilitas sarana prasarana, dan pelayanan terkait lainnya. Berdasarkan kerangka tersebut, tim merancang kuesioner yang terdiri dari 61 instrumen pengukuran untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang disediakan. Setiap instrumen dirancang untuk menggali pandangan responden mengenai pelaksanaan layanan tersebut. Setelah kuesioner dianggap valid, tim juga menyiapkan perangkat dan alat pendukung lainnya, seperti platform survei daring dan jadwal pelaksanaan survei.

Pelaksanaan. Pada tahap ini, kuesioner disebarakan kepada dosen dan tenaga kependidikan yang berperan sebagai responden. Distribusi dilakukan melalui email yang berisi tautan menuju survei daring. Survei dilaksanakan setiap akhir tahun, dan untuk meningkatkan tingkat partisipasi, tim survei secara berkala mengingatkan responden yang belum menyelesaikan kuesioner.

F. Teknik Survei, Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor

Penelitian ini menggunakan metode survei daring sebagai teknik utama. Pemilihan metode ini didasarkan pada kemudahannya dalam proses distribusi dan pengumpulan data, serta efisiensi waktu dan biaya. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dengan skala penilaian 1-4, di mana nilai 1 mewakili "kurang memuaskan" dan nilai 4 mewakili "sangat memuaskan." Indeks kepuasan diklasifikasikan menjadi empat kategori: sangat puas ($\geq 3,25$), puas (2,50-

3,24), cukup puas (1,75-2,49), dan kurang puas (1,00–1,74). Data yang diperoleh melalui survei daring dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

BAB II

HASIL PENGELOLAAN DATA SURVEI

Hasil survei kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana untuk periode 2024/2025 pada Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman menunjukkan bahwa indeks kepuasan dosen secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas ($\geq 3,25$), dengan nilai rata-rata 3,67 di seluruh aspek yang dinilai, meliputi keuangan, anggaran, layanan pajak, pembayaran gaji, sarana prasarana, dan pelayanan. Penilaian ini berdasarkan kategori evaluasi yang terdiri atas: sangat puas ($\geq 3,25$), puas (2,50–3,24), cukup (1,75–2,49), dan kurang puas (1,00–1,74).

Berdasarkan grafik dan tabel survei yang disajikan, semua dosen memberikan tanggapan positif terhadap proses pendidikan yang berlangsung. Skala penilaian yang digunakan adalah 1 hingga 4, dengan skor 1 merepresentasikan "kurang memuaskan" dan skor 4 merepresentasikan "sangat memuaskan." Indeks kepuasan dan persentase tingkat kepuasan dosen diperinci sesuai dengan masing-masing aspek layanan yang dinilai.

A. Keuangan

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dari aspek keuangan menunjukkan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,66 dengan kriteria sangat puas. Sebesar 69,8% responden merasa sangat puas, 27,9% puas, 2,3% cukup puas terhadap layanan dan pengelolaan keuangan di Faperta Unmul (Tabel 1).

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan pengelolaan keuangan, dengan semua indikator berada dalam kategori "sangat puas" dan rata-rata skor diatas 3,55. Alokasi dana untuk biaya operasional pendidikan mencatat skor tertinggi (3,89) dengan 88,6% responden merasa sangat puas, mencerminkan efektivitas alokasi dana ini. Namun, alokasi dana untuk kegiatan Pengabdian kepada

Masyarakat (PkM) dosen tetap memiliki skor terendah di aspek keuangan (3,55) meskipun tetap berada dalam kategori "sangat puas," dengan 59,1% responden merasa puas. Ini mengindikasikan perlunya peningkatan dukungan pada kegiatan PkM. Secara keseluruhan, manajemen keuangan telah berjalan baik, namun perbaikan dapat dilakukan dengan meninjau ulang alokasi dana untuk PkM, meningkatkan transparansi penggunaan dana, dan menyediakan dukungan tambahan seperti pelatihan untuk mendukung efektivitas kegiatan PkM. Evaluasi berkala juga direkomendasikan untuk memastikan keberlanjutan perbaikan.



Gambar 1. Grafik hasil kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek keuangan 2024/2025.

Tabel 1. Persentase tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek keuangan 2024/2025.

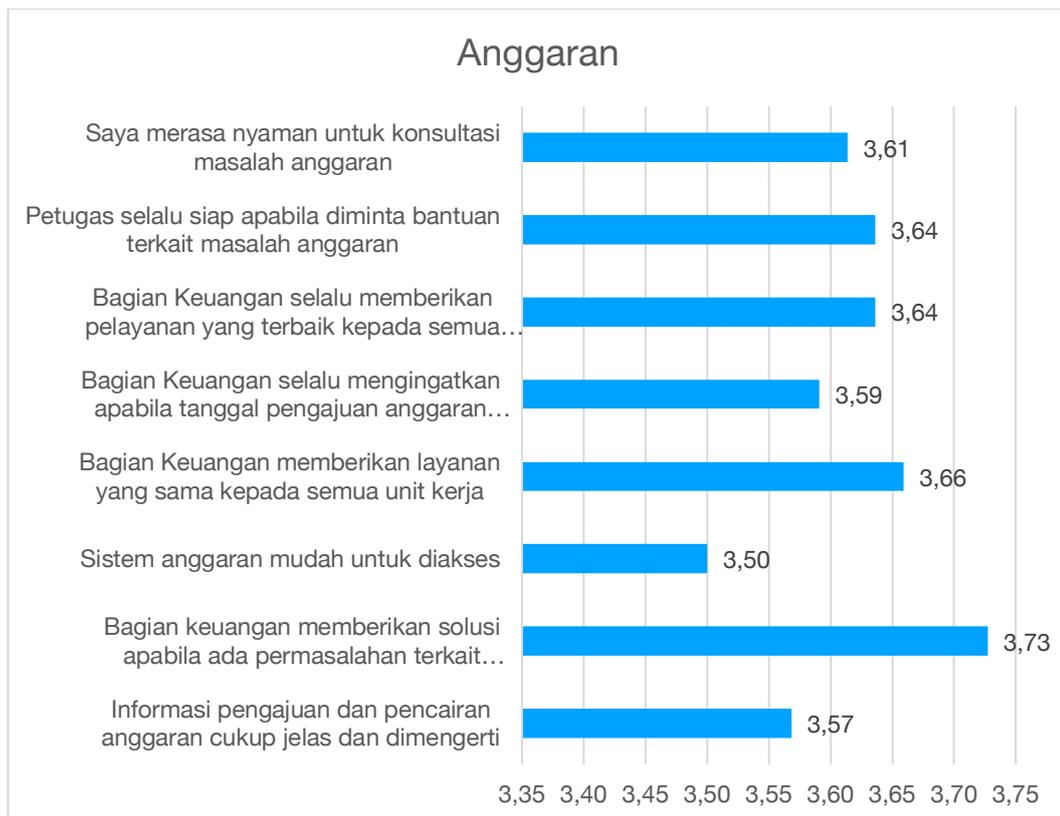
No	Indikator Keuangan	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan	0,0	0,0	11,4	88,6
2	Alokasi dan penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	0,0	2,3	36,4	61,4
3	Alokasi dan penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap	0,0	4,5	36,4	59,1
4	Alokasi dan penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	0,0	0,0	22,7	77,3
5	Kejelasan informasi tentang keuangan yang disediakan oleh institusi	0,0	4,5	34,1	61,4
6	Proses administrasi keuangan (misalnya, pembayaran biaya kuliah, pengajuan dana penelitian)	0,0	2,3	25,0	72,7
7	Respon dan dukungan yang diberikan oleh staf keuangan	0,0	2,3	29,5	68,2
	Rata-rata	0,0	2,3	27,9	69,8

B. Anggaran

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dari aspek anggaran menunjukkan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,62 dengan kriteria sangat puas. Sebesar 64,8% responden merasa sangat puas 32,1% puas, dan 3,1% cukup puas terhadap anggaran di Faperta Unmul (Tabel 2).

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek anggaran dalam pengelolaan keuangan. Sebagian besar indikator berada dalam kategori "sangat puas" dengan skor rata-rata diatas 3,50. Indikator dengan kepuasan tertinggi adalah bagian keuangan memberikan solusi apabila ada masalah terkait permasalahan pengajuan dan pencarian dana dengan skor 3,73 dengan responden yang sangat puas sebesar 75,0%, sedangkan sistem anggaran yang mudah diakses mendapat skor terendah dengan nilai 3,50 dengan responden yang sangat puas sebesar 59,1%, namun tetap dalam kategori sangat puas. Hasil ini mengindikasikan

bahwa manajemen anggaran secara umum berjalan dengan baik dan memuaskan, meskipun masih ada beberapa area, seperti kemudahan akses sistem anggaran dan kejelasan informasi, yang memerlukan peningkatan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.



Gambar 2. Grafik hasil kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek anggaran 2024/2025.

Tabel 2. Persentase tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek anggaran 2024/2025.

No	Indikator Anggaran	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti	0,0	2,3	38,6	59,1
2	Bagian keuangan memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan anggaran	0,0	2,3	22,7	75,0
3	Sistem anggaran mudah untuk diakses	0,0	9,1	31,8	59,1
4	Bagian Keuangan memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja	0,0	4,5	25,0	70,5
5	Bagian Keuangan selalu mengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akan mencapai batas akhir	0,0	2,3	36,4	61,4
6	Bagian Keuangan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja	0,0	0,0	36,4	63,6
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran	0,0	2,3	31,8	65,9
8	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran	0,0	2,3	34,1	63,6
	Rata-rata	0,0	3,1	32,1	64,8

C. Layanan pajak

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dari aspek layanan pajak menunjukkan n indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,69 dengan kriteria sangat puas. Sebesar 71,1% responden merasa sangat puas 26,4% puas, 2,5% cukup puas terhadap layanan pajak di Faperta Unmul (Tabel 3).

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek layanan pajak dalam pengelolaan keuangan. Semua indikator berada dalam kategori "sangat puas" dengan skor rata-rata diatas 3,61. Indikator dengan kepuasan tertinggi adalah workshop perpajakan membantu dosen dan karyawan di UNMUL, dan perlu juga diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan dengan skor 3,77 dengan responden yang sangat puas sebesar 77,3%, sedangkan Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan mendapat skor terendah dengan nilai 3,61 dengan

responden yang sangat puas sebesar 65,9%, namun tetap dalam kategori sangat puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan layanan perpajakan yang disediakan. Sosialisasi layanan perpajakan dinilai baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek, seperti bukti potong pajak yang diterbitkan sudah tercetak lebih awal, dan sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini masih bisa disempurnakan.



Gambar 3. Grafik hasil kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek layanan pajak 2024/2025.

Tabel 3. Persentase tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek layanan pajak 2024/2025.

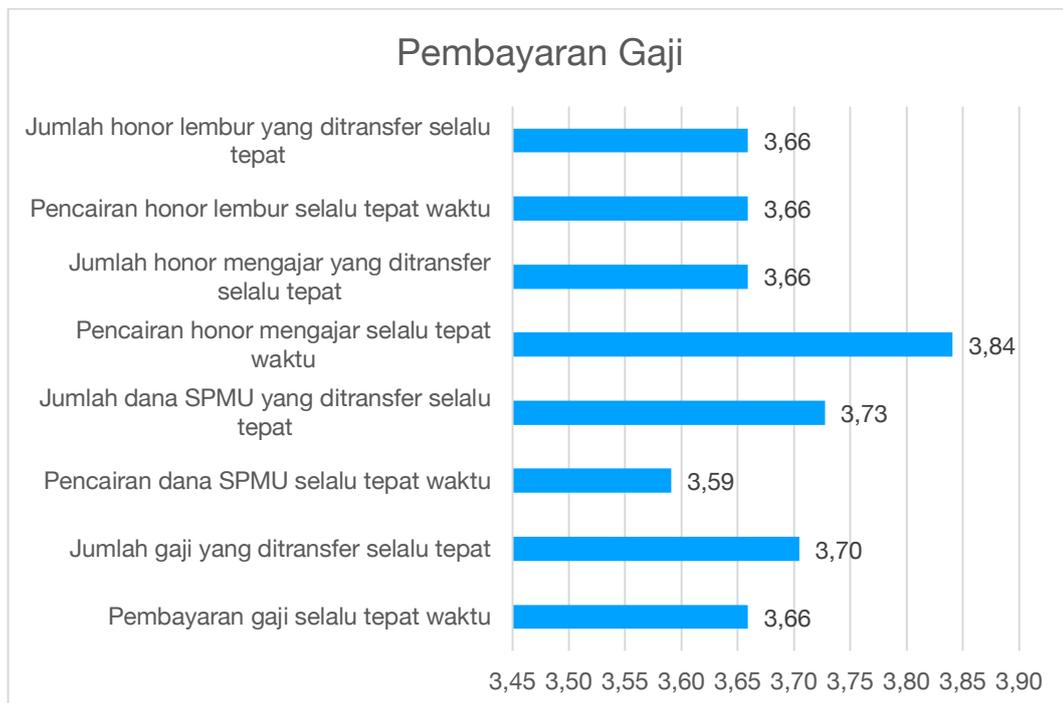
No	Indikator Layanan Pajak	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di UNMUL	0,0	0,0	34,1	65,9
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun	0,0	2,3	25,0	72,7
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT	0,0	2,3	31,8	65,9
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika	0,0	2,3	22,7	75,0
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan	0,0	4,5	29,5	65,9
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja	0,0	4,5	20,5	75,0
7	Workshop perpajakan membantu dosen dan karyawan di UNMUL, dan perlu juga diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan	0,0	0,0	22,7	77,3
8	Bukti potong pajak yang diterbitkan sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja	0,0	4,5	25,0	70,5
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan sudah tercetak lebih awal	0,0	2,3	27,3	70,5
10	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan sudah cukup baik	0,0	2,3	25,0	72,7
	Rata-rata	0,0	2,5	26,4	71,1

D. Pembayaran gaji

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dari aspek pembayaran gaji menunjukkan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,69 dengan kriteria sangat puas. Sebesar 70,5% responden merasa sangat puas, 27,8% puas, dan 1,7% cukup puas terhadap pembayaran gaji (Tabel 4).

Berdasarkan grafik dan tabel pembayaran gaji, tingkat kepuasan rata-rata berkisar di atas 3,59, yang berarti seluruh indikator pembayaran gaji berada dalam kategori "sangat puas" ($\geq 3,25$). Pada pencairan honor mengajar selalu tepat waktu mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,84 dengan responden yang sangat puas sebesar 84,1%, menunjukkan bahwa sistem pencairan gaji khususnya untuk honor mengajar sudah sangat baik.

Sedangkan pencairan dana SPMU selalu tepat waktu dan jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat mendapat skor terendah dengan nilai 3,59 dengan responden yang sangat puas sebesar 63,6%, namun tetap dalam kategori sangat puas. Secara keseluruhan, aspek pembayaran gaji sudah berjalan dengan sangat baik, namun perlu diperhatikan agar lebih tepat waktu dalam pencairan dana SPMU dan pencairan honor serta ketepatan jumlah honor yang ditransfer untuk mengajar.



Gambar 4. Grafik hasil kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek pembayaran gaji 2024/2025.

Tabel 4. Persentase tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek pembayaran gaji 2024/2025.

No	Indikator Pembayaran Gaji	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu	0,0	2,3	29,5	68,2
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat	0,0	2,3	25,0	72,7
3	Pencairan dana SPMU selalu tepat waktu	0,0	4,5	31,8	63,6
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat	0,0	0,0	27,3	72,7
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu	0,0	0,0	15,9	84,1
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat	0,0	2,3	29,5	68,2
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu	0,0	0,0	34,1	65,9
8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat	0,0	2,3	29,5	68,2
	Rata-rata		1,7	27,8	70,5

E. Sarana prasarana

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dari aspek sarana prasarana menunjukkan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,67 dengan kriteria sangat puas. Sebesar 70,1% responden merasa sangat puas 26,9% puas, 2,8% cukup puas terhadap layanan dan pengelolaan keuangan di Faperta Unmul (Tabel 5).

Berdasarkan grafik dan tabel sarana prasarana, tingkat kepuasan diatas 3,55, yang berarti seluruh indikator sarana prasarana berada dalam kategori "sangat puas" ($\geq 3,25$). Aksesibilitas prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb) dan kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dengan responden yang sangat puas sebanyak 77,3% menunjukkan parameter tersebut sangat baik. Sementara itu, indikator dengan skor terendah adalah kecukupan sarana teknologi informasi dan

komunikasi, yang mendapatkan nilai 3,55, dengan responden yang sangat puas sebesar 63,6%. Meskipun berada pada kategori "sangat puas," hasil ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan penyediaan dan pengelolaan sarana teknologi informasi agar lebih optimal.



Gambar 5. Grafik hasil kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek sarana prasarana 2024/2025.

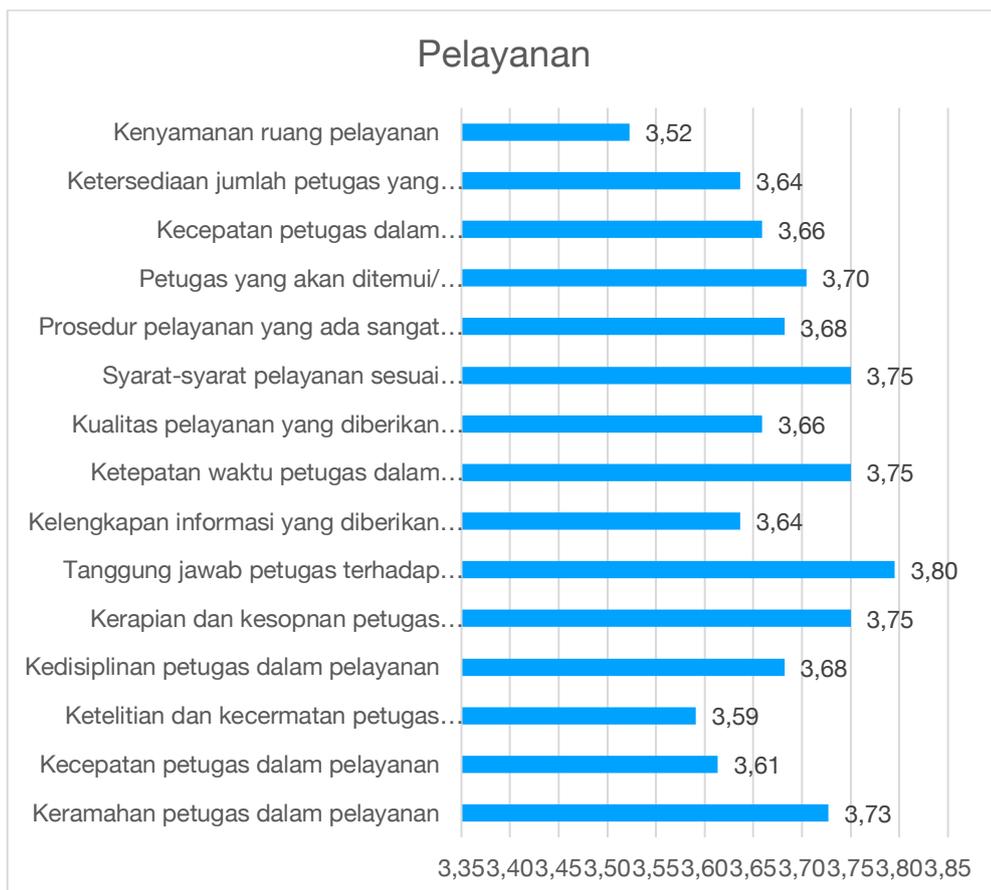
Tabel 5. Persentase tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek sarana prasarana 2024/2025.

No	Indikator Sarana Prasarana	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian serta pengabdian masyarakat tersedia, dimiliki, mutakhir, dan siap digunakan	0,0	0,0	27,3	72,7
2	Perawatan dan kebersihan sarana prasarana di institusi	2,3	2,3	25,0	70,5
3	Kemudahan akses terhadap fasilitas yang disediakan	0,0	2,3	27,3	70,5
4	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	0,0	2,3	20,5	77,3
5	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat	0,0	6,8	22,7	70,5
6	Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difabel)	0,0	2,3	22,7	75,0
7	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	0,0	4,5	31,8	63,6
8	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	0,0	6,8	31,8	61,4
9	Aksesibilitas sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	0,0	2,3	29,5	68,2
10	Aksesibilitas sarana teknologi informasi dan komunikasi	0,0	2,3	34,1	63,6
11	Aksesibilitas prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	0,0	2,3	20,5	77,3
12	Kualitas sarana prasarana	0,0	0,0	29,5	70,5
13	Kualitas dan ketersediaan sarana prasarana (kelas, laboratorium, ruang baca, dll.)	0,0	2,3	27,3	70,5
	Rata-rata	0,0	2,8	26,9	70,1

F. Pelayanan

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dari aspek keuangan menunjukkan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,68 dengan kriteria sangat puas. Sebesar 70% responden merasa sangat puas, 27,7% puas, dan 2,3% cukup puas terhadap layanan dan pengelolaan keuangan di Faperta Unmul (Tabel 6).

Berdasarkan grafik dan tabel pelayanan, tingkat kepuasan rata-rata berkisar diatas 3,52 yang berarti seluruh indikator pelayanan berada dalam kategori "sangat puas" ($\geq 3,25$). Indikator dengan nilai tertinggi adalah tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan dengan skor 3,80 dan responden yang sangat puas sebesar 81,8%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan sangat baik dan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna layanan. Indikator dengan skor terendah adalah kenyamanan ruang pelayanan, yang mendapatkan nilai 3,52, dengan responden yang sangat puas sebesar 54,5%. Walaupun masih berada pada kategori "sangat puas," hal tersebut dapat perhatian lebih untuk meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan agar sesuai dengan ekspektasi pengguna.



Gambar 6. Grafik hasil kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek pelayanan 2024/2025.

Tabel 6. Persentase tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana pada aspek pelayanan 2024/2025.

No	Indikator Pelayanan	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	0,0	4,5	18,2	77,3
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	0,0	2,3	34,1	63,6
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	0,0	0,0	40,9	59,1
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	0,0	2,3	27,3	70,5
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	0,0	2,3	20,5	77,3
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	0,0	2,3	15,9	81,8
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	0,0	4,5	27,3	68,2
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	0,0	0,0	25,0	75,0
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	0,0	2,3	29,5	68,2
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	0,0	0,0	25,0	75,0
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0,0	0,0	31,8	68,2
12	Petugas yang akan ditemui/ berwenang untuk pelayanan sangat jelas	0,0	2,3	25,0	72,7
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0,0	4,5	25,0	70,5
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	0,0	4,5	27,3	68,2
15	Kenyamanan ruang pelayanan	0,0	2,3	43,2	54,5
	Rata-rata	0,0	2,3	27,7	70

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian untuk Tahun Akademik 2024/2025 berada pada kategori sangat baik. Semua aspek, termasuk keuangan, anggaran, layanan pajak, pembayaran gaji, sarana prasarana, dan pelayanan, mendapatkan skor yang tergolong "sangat puas." Namun, terdapat beberapa area yang masih dapat ditingkatkan lagi, seperti alokasi dan penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap, sistem anggaran mudah diakses, pencairan dana SPMU selalu tepat waktu, kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi, kenyamanan ruangan pelayanan. Peningkatan pada area tersebut diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan hasil evaluasi ini, diharapkan fokus ke depan dapat diarahkan pada perbaikan di area yang membutuhkan peningkatan, sambil terus mempertahankan aspek yang telah berjalan dengan baik.

B. Saran dan Tindak lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana tahun 2024/2025, beberapa saran dan tindak lanjut yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Alokasi dan Penggunaan Dana untuk Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM): Program Studi dapat menyusun kebijakan yang lebih fleksibel dan transparan terkait alokasi dana untuk kegiatan PkM. Evaluasi rutin terhadap efektivitas penggunaan dana juga penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dosen tetap dalam pelaksanaan PkM terpenuhi dengan baik. Selain itu, melibatkan dosen

dalam diskusi terkait kebutuhan spesifik mereka akan membantu memprioritaskan alokasi dana secara optimal.

2. Kemudahan Akses Sistem Anggaran: Perlu dikembangkan sistem informasi keuangan yang lebih user-friendly dan mudah diakses oleh dosen serta tenaga kependidikan. Penyediaan pelatihan atau workshop tentang penggunaan sistem anggaran juga dapat membantu meningkatkan pemahaman pengguna. Fitur tambahan, seperti panduan online, FAQ, atau layanan bantuan teknis, dapat mendukung kelancaran akses.
3. Peningkatan Ketepatan Waktu Pencairan Dana SPMU: Upaya untuk mengoptimalkan koordinasi antara unit terkait sangat penting untuk mempercepat pencairan dana. Menyusun jadwal pencairan yang jelas, disertai dengan sosialisasi kepada seluruh pihak, akan meminimalkan ketidakpastian. Selain itu, sistem monitoring dan evaluasi yang lebih baik dapat membantu mendeteksi dan mengatasi hambatan pencairan dana secara efektif.
4. Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Pengadaan peralatan TIK yang memadai, seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat lunak terkini, sangat dibutuhkan untuk mendukung aktivitas akademik. Jadwal pemeliharaan rutin perlu disusun untuk menjaga kelancaran operasional peralatan yang ada. Pembaruan teknologi secara berkala juga harus menjadi prioritas dalam perencanaan anggaran.
5. Peningkatan Kenyamanan Ruang Pelayanan: Kenyamanan ruang pelayanan dapat ditingkatkan melalui renovasi atau perbaikan fasilitas, seperti penambahan pendingin ruangan, tempat duduk ergonomis, atau aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Masukan dari pengguna ruang pelayanan perlu dikumpulkan secara rutin untuk memastikan perbaikan yang dilakukan sesuai kebutuhan.
6. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan: Survei kepuasan perlu dilakukan secara berkala untuk memantau perkembangan kualitas layanan dan sarana prasarana. Pembentukan tim khusus untuk

menangani keluhan pengguna akan mempercepat tindak lanjut permasalahan yang muncul. Hasil evaluasi tahunan dapat dijadikan acuan untuk pengambilan kebijakan strategis yang lebih baik.

7. Sosialisasi dan Komunikasi yang Efektif: Program Studi perlu memperkuat komunikasi antara manajemen, dosen, dan tenaga kependidikan untuk memastikan bahwa seluruh informasi terkait layanan tersampaikan dengan baik. Forum diskusi atau pertemuan berkala dapat digunakan sebagai sarana untuk membahas kendala dan mencari solusi bersama.

Melalui langkah-langkah ini, diharapkan kualitas layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian akan terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi seluruh pengguna layanan.