

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

Biro Keuangan dan Akuntansi

Periode 2020/2021 (Semester Genap)



Biro Keuangan dan Akuntansi

Universitas Kristen Indonesia

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3 Sasaran.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Objek Yang disurvei.....	3
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
2.1 Analisis Data.....	5
2.2 Pengolah Data.....	8
2.3 Uji Realibilitas.....	10
2.4 Customer Satisfaction Index.....	11
2.5 Importance Performance Analysis.....	12
BAB III KESIMPULAN, SARAN, DAN EVALUASI.....	13
3.1 Kesimpulan.....	16
3.2 Saran.....	16
3.3 Evaluasi.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Kristen Indonesia sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiatuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019)

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan ini dibuat untuk mengetahui tolak ukur pelayanan yang ada di Biro Keuangan dan Akuntansi bagi Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Survei Kepuasan ini adalah sebagai alat bagi kami untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di Biro Keuangan dan Akuntansi untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

1.3 Sasaran

1. Terjadi peningkatan kualitas layanan unit kerja
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih baik

1.4 Manfaat

Dengan tersedianya data survei kepuasan pengguna, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelaksana pelayanan
2. Mengetahui kinerja pelaksana pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Biro Keuangan dan Akuntansi secara berkala
3. Menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

1.5 Objek yang Disurvei

Objek pada survei kepuasan pengguna adalah:

1. Mahasiswa/i
2. Tenaga Pendidik
3. Tenaga Kependidikan

1.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *email* dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran adalah Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 133 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Responden	Jumlah
Mahasiswa dan Mahasiswi	76 Orang
Tenaga Pendidik	9 Orang
Tenaga Kependidikan	48 Orang
Total	133 Orang

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Analisis Data

A. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan bahagia setelah membandingkan dengan harapannya. apabila kinerja perusahaan dibawah harapan dengan maka pelanggan akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan Akreditasi Perguruan Tinggi. Berdasarkan referensi data atribut yang ada, maka perlu adanya konversi dimana poin-poin pernyataan dibuat berdasarkan konstuk pernyataan yang ada, sehingga dari pernyataan tersebut dapat dilakukan pengumpulan data seperti yang diinginkan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana: n = ukuran sampel

A = error (10%)

N = ukuran populasi

Setelah jumlah sampel ditentukan maka instrumen penelitian dibagikan sebagai sumber data, sumber data yang digunakan diantaranya yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari responden yang berisi laporan tentang pribadinya atau hal lain yang diketahui. Kuesioner digunakan untuk menggunakan data tentang persepsi dan harapan dari Biro Keuangan dan Akuntansi terhadap Pelayanan Biro Keuangan dan Akuntansi UKI.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mencatat dari dokumen yang telah dimiliki pihak perusahaan. Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada dilapangan. Dokumentasi tersebut antara lain lokasi, sejarah perusahaan dan perkembangannya.

C. Skala Likert

Sugiyono (2012) menerangkan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini:

- a. Kurang Baik
- b. Cukup Baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

D. Uji Validitas

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen.

E. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

TABEL 2.1
PEDOMAN INTERPRESTASI TERHADAP KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Puas
0,20 – 0,399	Tidak Puas
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,00	Sangat Puas

F. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Perfomance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, mahasiswa diminta untuk menilai tingkat harapan/kepentingan dan kinerja

perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat harapan/kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan/kepentingan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

GAMBAR 2.1
MATRIKS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(DIAGRAM KARTESIUS)

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
Prioritas Rendah C	Berlebihan D

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan mahasiswa akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan mahasiswa sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan lebih

baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

2.2 Pengolah Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan data primer lalu data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jumlah jawaban pada tiap atribut dan/atau pernyataan.

1. Mengukur Keakuratan Data

Peneliti menguji keakuratan atau tingkat presisi dari data yang diperoleh dengan mencari uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang telah diberikan kepada mahasiswa tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik Corrected Corelation menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-lagkah dalam menguji validitas data:

b. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuesioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

c. Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df) = $N-2 = 133 - 2 = 131$, maka nilai rtabel = 0,170

d. Mencari nilai rhitung

Perhitungan rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai rhitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai Corrected Item Total (output terlampir)

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima

Jika rhitung < rtabel maka H_0 ditolak

Membandingkan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima (Valid)

Jika rhitung < maka H_0 ditolak (Tidak valid)

Untuk melihat hasil perbandingan nilai rhitung dengan rtabel dari semua butir pernyataan kuesioner yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini

TABEL 2.2**UJI VALIDITAS ATRIBUT**

No	Atribut	Rhitung		Rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1.	Tersedia informasi yang memadai tentang layanan Biro Keuangan dan Akuntansi	0,890	0,890	0,170	Valid
2.	Informasi atau pengumuman dapat dilihat dengan mudah	0,887	0,887	0,170	Valid
3.	Terbuka dalam menginformasikan dan menangani permintaan layanan keuangan dan akuntansi yang diajukan	0,906	0,906	0,170	Valid
4.	Pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel	0,895	0,895	0,170	Valid
5.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0,864	0,864	0,170	Valid
6.	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,921	0,921	0,170	Valid
7.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0,926	0,926	0,170	Valid

8.	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,837	0,837	0,170	Valid
9.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	0,919	0,919	0,170	Valid
10.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,825	0,825	0,170	Valid

Pada hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari pada rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid walaupun ada satu pernyataan yang tidak valid.

2.3 Uji Realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kereliabilisan suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah:

a. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuesioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan Cronbach's Alpha pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini:

TABEL 2.3

CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KINERJA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,970	10

TABEL 2.4**CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KEPENTINGAN**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,970	10

Jika rhitung > 0.6 maka H_0 diterima

Jika rhitung $< 0,6$ maka H_0 ditolak

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6 . Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuesioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuesioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuesioner tersebut ditanyakan kepada mahasiswa yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban mahasiswa atribut-atribut tersebut.

2.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI di dapat dari nilai rataan tingkat kepentingan dan nilai rataan tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot.

TABEL 2.5**HASIL PERHITUNGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

No	Pernyataan	Rata-rata Tingkat Harapan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1.	Tersedia informasi yang memadai tentang layanan Biro Keuangan dan Akuntansi	2,75	0,095	2,75	0,26
2.	Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah	2,77	0,096	2,77	0,27
3.	Terbuka dalam menginformasikan dan menangani permintaan layanan keuangan dan akuntansi yang diajukan	2,85	0,098	2,85	0,28

4.	Pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel	2,78	0,096	2,78	0,27
5.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	2,74	0,094	2,74	0,26
6.	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	2,93	0,101	2,93	0,30
7.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	2,86	0,099	2,86	0,28
8.	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,05	0,105	3,05	0,32
9.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,00	0,103	3,00	0,31
10.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,08	0,106	3,08	0,33
TOTAL					3,08

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (2,88 : 4) \times 100 = 72\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan terhadap layanan reliabilitas di Biro Keuangan dan Akuntansi sebesar 72 % pada rentang skala 60 sampai dengan 79. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan survey ini secara umum berada pada kategori puas.

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rat tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran.

a. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja mahasiswa ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja mahasiswa

TABEL 2.6**NILAI RATA-RATA TIAP ATRIBUT**

No	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja
1.	Tersedia informasi yang memadai tentang layanan Biro Keuangan dan Akuntansi	2,75	2,75
2.	Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah	2,77	2,77
3.	Terbuka dalam menginformasikan dan menangani permintaan layanan keuangan dan akuntansi yang diajukan	2,85	2,85
4.	Pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel	2,78	2,78
5.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	2,74	2,74
6.	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	2,93	2,93
7.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	2,86	2,86
8.	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,05	3,05
9.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,00	3,00
10.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,08	3,08
TOTAL		29	29

Diagram Kartesius

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut:

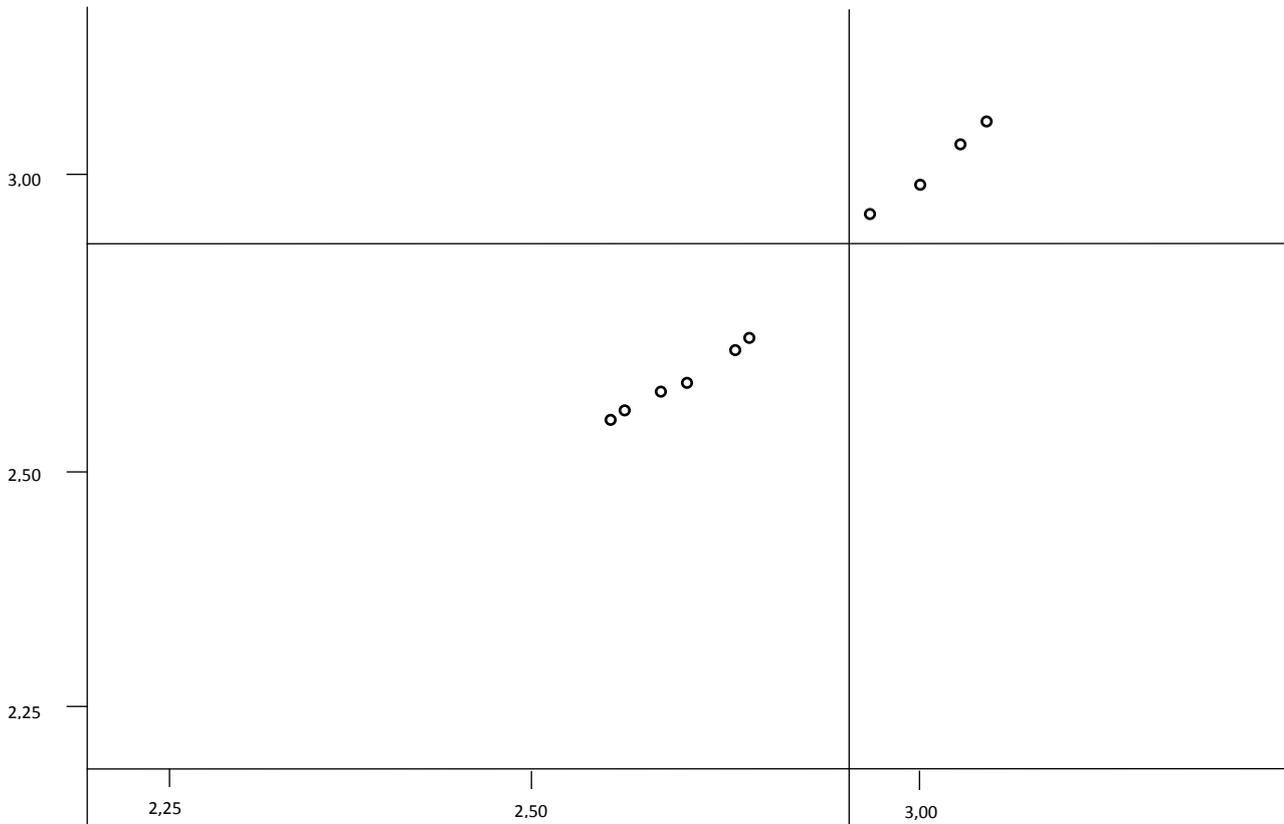
$$X = 29 = 2,9 \text{ dan } Y = 29 = 2,9$$

10

10

GAMBAR 2.2

DIAGRAM KARTESIUS



b. Kuadran Utama

Kuadran utama adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada pernyataan tersebut perlu diprioritaskan. Pernyataan yang di di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 3, 4, dan 5

c. Kuadran Pertahankan Prestasi

Kuadran pertahankan prestasi adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Pernyataan yang berada pada kuadran pertahankan prestasi dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 8, 9 dan 10.

d. Kuadran Prioritas Rendah

Kuadran prioritas rendah adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan/atau tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada

faktor-faktor tersebut. Bagi pihak Biro Keuangan dan Akuntansi sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada pernyataan ini karena pernyataan yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi mahasiswa terhadap Biro Keuangan dan Akuntansi. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 1, 2, 6 dan 7.

e. Kuadran Berlebihan

Kuadran berlebihan adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

BAB III

KESIMPULAN, SARAN, DAN EVALUASI

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada reliabilitas maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai tingkat kepuasan Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik, dan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan Biro Keuangan dan Akuntansi adalah 72% artinya Responden merasa “puas” atas kinerja layanan dari Biro Keuangan dan Akuntansi

3.2 SARAN

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan sehingga layanan Biro Keuangan dan Akuntansi seperti atribut nomor 8,9 dan 10 akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.
- b. Setiap bagian yang ada di Biro Keuangan dan Akuntansi harus memperhatikan pada atribut 3,4 dan 5 karena untuk atribut 3,4 dan 5 termasuk golongan kuadran Utama dan diharapkan nilainya dapat ditingkatkan lebih baik lagi

3.3 EVALUASI

Survei terhadap Mahasiswa/i, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan mengenai kepuasan layanan Biro Keuangan dan Akuntansi ini merupakan cerminan dari proses pelayanan dan pengembangan kegiatan yang dilakukan oleh setiap lini atau bagian yang ada di dalam Biro Keuangan dan Akuntansi dalam satu tahun terakhir dan secara umum beberapa tahun terakhir. Berikut evaluasi kegiatan yang ada di Biro Keuangan dan Akuntansi adalah sebagai berikut:

Strategi yang telah dilakukan:

- a. Melakukan Rapat Koordinasi Internal Biro Keuangan dan Akuntansi selama 2 Minggu sekali
- b. Setiap Bagian yang ada di Biro Keuangan harus Melakukan Rapat Bagian dan masing masing kepala Bagian melaporkannya langsung kepada Kepala Biro Keuangan dan Akuntansi

- c. Kepala Biro Keuangan dan Akuntansi melaporkan langsung kepada Werek 2 jika ada suatu kendala dan memerlukan keputusan Pimpinan Rektorat.

Dalam kegiatan yang dilaksanakan selama ini, salah satu faktor yang harus dipertahankan adalah

- a. Bagian pelayanan penerimaan mahasiswa selalu menginformasikan kepada pengolah data fakultas tentang pembayaran mahasiswa seperti tagihan berikutnya, jadwal pembayaran, metode pembayaran, dan informasi denda
- b. Proses pengajuan anggaran yang sudah bisa dilakukan secara online tanpa harus menggunakan berkas fisik dan tanda tangan basah melainkan diganti menjadi proses approval/persetujuan secara digital

Sementara faktor penghambat adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah Tenaga Kependidikan Biro Keuangan dan Akuntansi kurang secara kuantitatif dan tidak sebanding dengan *Job Desk* dan Tanggung jawab yang harus dirasakan.
- b. Informasi Tagihan Mahasiswa masih menggunakan upload manual ke Bank BNI
- c. Pembayaran Mahasiswa dan Non Fakultas Kedokteran tidak terintegrasi dengan sistem Student Finance
- d. Tunggakan Mahasiswa Non Fakultas Kedokteran tidak terintegrasi dengan Sistem Student Finance
- e. Pembayaran Mahasiswa tidak dapat dilakukan di bank lain selain Bank BNI.