

2020

**LAPORAN MONEV
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA
TAHUN 2019-2020**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
TRI MANDIRI SAKTI**

**LAPORAN MONEV
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA
TAHUN 2019/2020**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
STIKES TRI MANDIRI SAKTI
BENGKULU**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MONEV KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA STIKES TRI MANDIRI SAKTI

Kode Dokumen	: LAP/MKPLKSP/STMS/09/2020
Tanggal	: 25 September 2020
Diajukan oleh	Kepala LPM STIKES Tri Mandiri Sakti  Ade Herman Surya Direja, S.Kep, Ns, MAN
Diperiksa oleh	Pembantu Ketua  Dra. Hj. Eudi Astuti, SE, MM
Disetujui oleh	Ketua STIKES Tri Mandiri Sakti  Drs. H.S.Effendi, MS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

STIKES Tri Mandiri Sakti terus berupaya meningkatkan kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, hal ini ditingkatkan terus menerus dengan berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Survey kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya.

Pelayanan kepada pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, di STIKES Tri Mandiri Sakti sampai saat ini sudah berjalan lancar. Kegiatan Monev dengan survey kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, secara periodik diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.2. Tujuan Monev

Lembaga Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan Survey kepuasan pengguna/mitra pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana dengan tujuan :

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan Survey kepuasan pengguna/mitra pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana.
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

1.3. Waktu Pelaksanaan

Monev kepuasan pelayanan Survey kepuasan pengguna/mitra pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana tahun akademik 2019/2020 pada bulan September 2020.

1.4. Aspek-aspek yang dinilai

Tingkat kepuasan pengguna/mitra pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

NO	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
KEUANGAN		Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1	Keramahan dan kesopanan staff dalam pelayanan keuangan				
2	Kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam proses layanan keuangan				
3	Pelayanan keuangan terpusat dan terintegrasi di Bagian Administrasi Umum				
4	Kerjasama STIKES TMS dalam kemudahan transaksi melalui BANK				
SARANA DAN PRASARANA					
5	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi sejuk dan nyaman				
6	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				

NO	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
KEUANGAN		Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
7	STIKES Tri Mandiri Sakti mempunyai perpustakaan yang lengkap				
8	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Keperawatan, Kesehatan Masyarakat, dan Kebidanan)				
9	Ketersediaan buku referensi yang tersedia di perpustakaan STIKES Tri Mandiri Sakti				
10	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
11	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKES Tri Mandiri Sakti				
12	Fasilitas mesin ATM dilingkungan STIKES Tri Mandiri Sakti				
	Total				

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode

Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, sebagai responden dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner diterbitkan oleh LPM. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan Window Excel.

Mekanisme Pengukuran Kepuasan kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana yaitu :

1. Frekuensi Pengukuran: Pengukuran kepuasan kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana dilakukan secara berkala setiap 1 tahun akademik.
2. Waktu Pengukuran: pengukuran dilakukan bulan September
3. Mekanisme: Pengisian kuesioner dilakukan dengan mudah, pada periode pengisian kuesioner kepuasan kepuasan pengguna pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana.

2.2. Metode Analisis Data

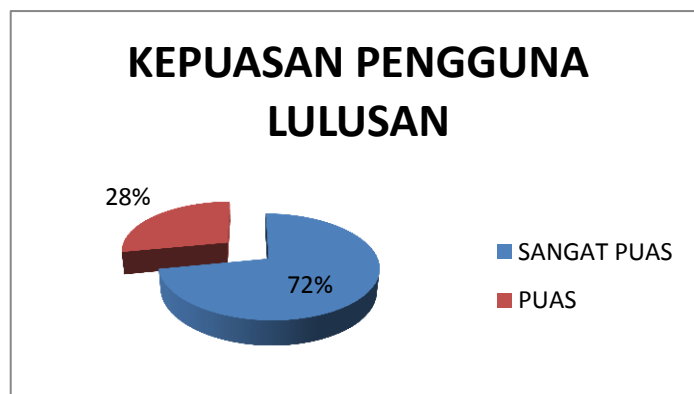
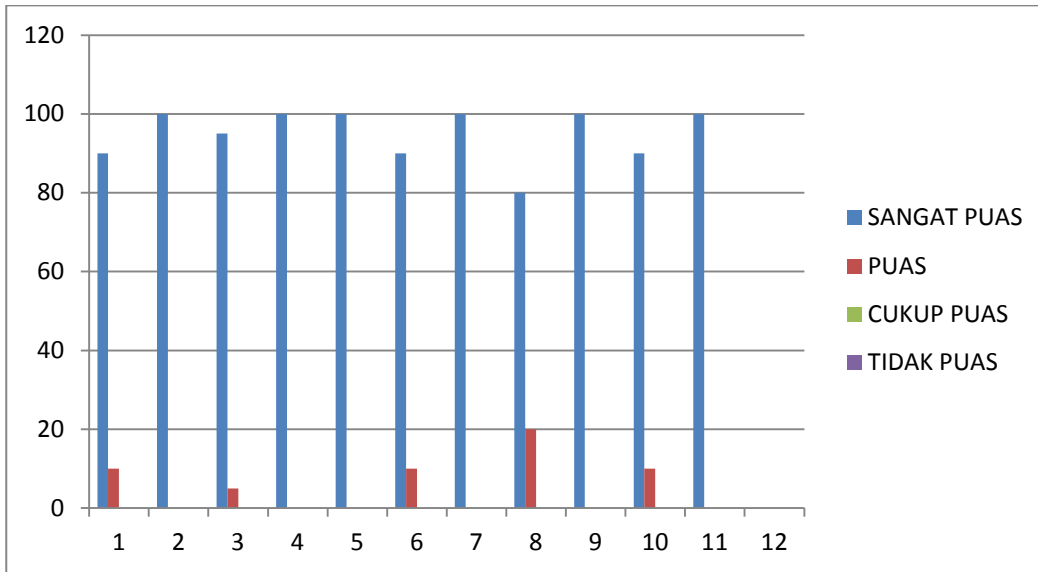
Data skor kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

- 1 : Tidak Puas
- 2 : Cukup Puas
- 3 : Puas
- 4 : Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk menggambarkan level kepuasan layanan melalui table dan diagram batang.

BAB III DESKRIPSI HASIL

NO	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
KEUANGAN					
		Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1	Keramahan dan kesopanan staff dalam pelayanan keuangan	0	0	10%	90%
2	Kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam proses layanan keuangan	0	0	0	100%
3	Pelayanan keuangan terpusat dan terintegrasi di Bagian Administrasi Umum	0	0	5%	95%
4	Kerjasama STIKES TMS dalam kemudahan transaksi melalui BANK	0	0	0	100%
SARANA DAN PRASARANA					
5	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi sejuk dan nyaman	0	0	0	100%
6	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	0	0	0	100%
7	STIKES Tri Mandiri Sakti mempunyai perpustakaan yang lengkap	0	0	10%	90%
8	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Keperawatan, Kesehatan Masyarakat, dan Kebidanan)	0	0	0	100%
9	Ketersediaan buku referensi yang tersedia di perpustakaan STIKES Tri Mandiri Sakti	0	0	20%	80%
10	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	0	0	0	100%
11	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKES Tri Mandiri Sakti	0	0	10%	90%
12	Fasilitas mesin ATM dilingkungan STIKES Tri Mandiri Sakti	0	0	0	100%
	Total	0	0	4,5%	95,5%



Dari hasil persentase Tabel dan Gambar diatas menunjukkan dari 120 Pengguna keuangan sarana, dan prasarana Terdapat 72% pengguna yang menyatakan sangat puas dan 28% pengguna menyatakan puas.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan dan hasil pelaksanaan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya diatas, maka kesimpulan pelaksanaan kegiatan monev ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menyatakan pada tingkat puas dan sangat puas terhadap pelayanan pengelola.
2. Komponen yang harus menjadi fokus peningkatan kualitas adalah pada komponen yaitu pada ketersediaan buku referensi yang tersedia di perpustakaan STIKES Tri Mandiri Sakti.

5.1 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan simpulan temuan monitoring dan evaluasi sebagaimana telah dijabarkan di atas, beberapa saran/rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di STIKES TMS.
2. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana agar dapat dijadikan umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan STIKES TMS. Hal ini sangat penting, mengingat pengguna pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana merupakan komponen utama dalam menerima pelayanan yang akan berdampak pada eksistensi STIKES TMS.