



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT MEDAN
T.A 2020/2021**

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT
MEDAN
T.A 2020/2021**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN**



**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan
Ketua**



**Ilham Syahputra Siregar, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0119028102**

**Badan Penjamin Mutu
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan
Ketua**

**Maulina Mawaddah, SST., M.Kes
NIDN. 01220878703**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan terhadap layanan keuangan ini telah dapat diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada segala pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan dan pengisian kuesioner ini, terutama para responden yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument ini. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Medan, Agustus 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Tujuan Kegiatan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan.....	1
1.4 Responden	1
1.5 Analisis Data	1
1.6 Metode Pengolahan Data.....	2
1.6.1 Uji Validitas	2
1.6.2 Uji reliabilitas	2
BAB II HASIL TINGKAT KEPUASAN.....	3
2.1 Profil Responden	3
2.2 Hasil Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan	3
2.3 Hasil Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan	10
2.4 Hasil Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi	15
2.5 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Kuisisioner.....	22
2.5.1 Hasil Uji Validitas	22
2.5.2 Hasil Uji Reabilitas	22
BAB III KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Pendahuluan

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kepuasan pengguna layanan keuangan merupakan salah satu bagian penting dari kualitas layanan yang ada di STIKes Sehat Medan sehingga informasi yang didapatkan dari survei ini dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan untuk masa yang akan datang.

1.2 Tujuan Kegiatan

Survei kepuasan layanan keuangan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan keuangan dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan.

1.3 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Pelaksanaan terhadap layanan keuangan, dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 dengan mengisi survei kepuasan pada platform *google form*.

1.4 Responden

Responden survei kepuasan terhadap layanan keuangan di STIKes Sehat Medan adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga pendidik.

1.5 Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik (Sangat Puas)	4
Baik (Puas)	3
Cukup Baik (Cukup Puas)	2
Kurang Baik (Tidak Puas)	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKDT = \frac{\sum n * Si}{N}$$

Keterangan :

Si = Skor item pertanyaan masing-masing aspek,

n = Predikat item

N = Jumlah responden.

Jadi interpretasi rata-rata skor variabel dengan respon positif (*favorable*) dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup Baik (Cukup Puas)
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

1.6 Metode Pengolahan Data

1.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah valid untuk menjadi suatu alat ukur. Teknik yang digunakan adalah *Korelasi Product Moment Pearson*.

1.6.2 Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan.

BAB II

HASIL TINGKAT KEPUASAN

2.1 Profil Responden

Responden dalam survey kepuasan ini adalah seluruh Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan dengan populasi sebanyak 192 mahasiswa, 24 Dosen dan 13 Tenaga Kependidikan. Survei kepuasan Mahasiswa, Dosen dan tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan dilaksanakan secara berkala. Berikut profil responden yang mengisi survei kepuasan terhadap layanan keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan dapat dilihat pada **Tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Distribusi Responden

Profil Responden	Program Studi					
	Mahasiswa		Dosen		Tendik	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
D3 Keperawatan	81	42,19%	7	29,17%	4	30,77%
D3 Kebidanan	99	51,56%	12	50,00%	5	38,46%
S1 Farmasi	12	6,25%	5	20,83%	4	30,77%
Total	192	100,00%	24	100,00%	13	100,00%

Berdasarkan **Tabel 2.1** didapatkan kesimpulan bahwa semua Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan di STIKes Sehat Medan telah mengisi survey kepuasan terhadap layanan Keuangan.

2.2 Hasil Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

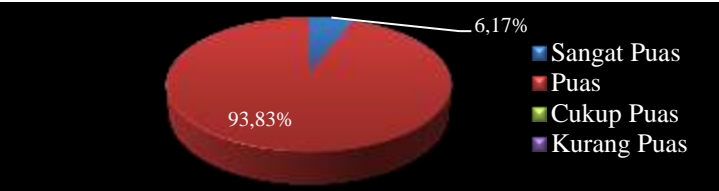
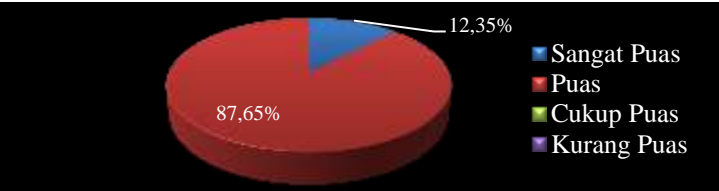
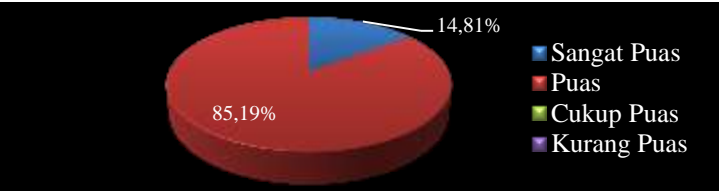
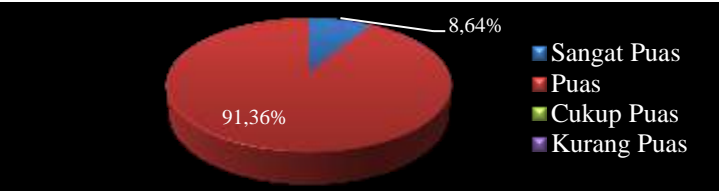
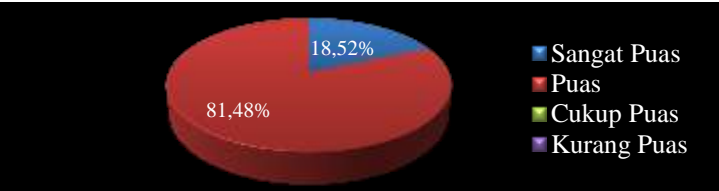
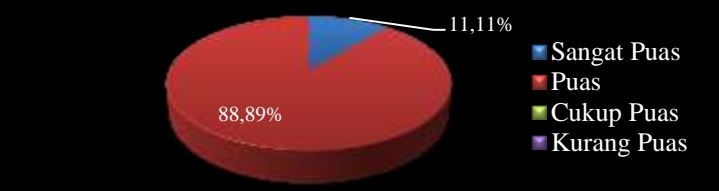
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Mahasiswa, Dosen dan tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan serta untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari pelayanan keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan. Hasil Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan. Jumlah responden dalam survei kepuasan layanan keuangan pada Program Studi D3 Keperawatan sebanyak 81 mahasiswa, 7 Dosen dan 4 Tenaga Kependidikan. Tingkat Kepuasan dan Persentase terhadap layanan keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	14,81%	85,19%	0,00%	0,00%	3,15	Puas
2	Aspek 2	19,75%	80,25%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
3	Aspek 3	17,28%	82,72%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
4	Aspek 4	8,64%	91,36%	0,00%	0,00%	3,09	Puas
5	Aspek 5	6,17%	93,83%	0,00%	0,00%	3,06	Puas
6	Aspek 6	12,35%	87,65%	0,00%	0,00%	3,12	Puas
7	Aspek 7	14,81%	85,19%	0,00%	0,00%	3,15	Puas
8	Aspek 8	8,64%	91,36%	0,00%	0,00%	3,09	Puas
9	Aspek 9	18,52%	81,48%	0,00%	0,00%	3,19	Puas
10	Aspek 10	11,11%	88,89%	0,00%	0,00%	3,11	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,13	Puas

Tabel 2.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	
4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	

5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>6,17%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>93,83%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Puas	6,17%	Puas	93,83%	Cukup Puas	0%	Kurang Puas	0%
Kategori	Persentase											
Sangat Puas	6,17%											
Puas	93,83%											
Cukup Puas	0%											
Kurang Puas	0%											
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>12,35%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>87,65%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Puas	12,35%	Puas	87,65%	Cukup Puas	0%	Kurang Puas	0%
Kategori	Persentase											
Sangat Puas	12,35%											
Puas	87,65%											
Cukup Puas	0%											
Kurang Puas	0%											
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>14,81%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>85,19%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Puas	14,81%	Puas	85,19%	Cukup Puas	0%	Kurang Puas	0%
Kategori	Persentase											
Sangat Puas	14,81%											
Puas	85,19%											
Cukup Puas	0%											
Kurang Puas	0%											
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>8,64%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>91,36%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Puas	8,64%	Puas	91,36%	Cukup Puas	0%	Kurang Puas	0%
Kategori	Persentase											
Sangat Puas	8,64%											
Puas	91,36%											
Cukup Puas	0%											
Kurang Puas	0%											
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>18,52%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>81,48%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Puas	18,52%	Puas	81,48%	Cukup Puas	0%	Kurang Puas	0%
Kategori	Persentase											
Sangat Puas	18,52%											
Puas	81,48%											
Cukup Puas	0%											
Kurang Puas	0%											
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>11,11%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>88,89%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Puas	11,11%	Puas	88,89%	Cukup Puas	0%	Kurang Puas	0%
Kategori	Persentase											
Sangat Puas	11,11%											
Puas	88,89%											
Cukup Puas	0%											
Kurang Puas	0%											

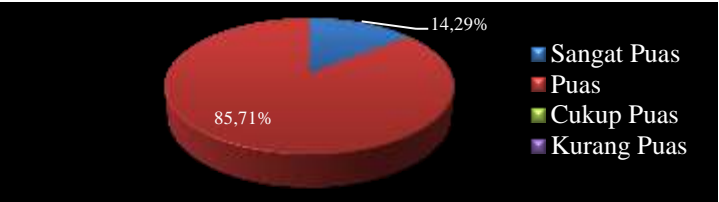
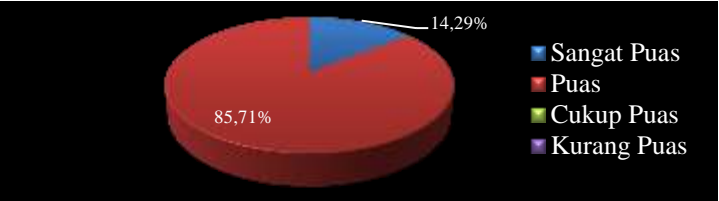




Berdasarkan **Tabel 2.2** dan **Tabel 2.3** menunjukkan bahwa kepuasan Mahasiswa terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.13**. Dari 81 responden yang mengisi kuesioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 13,21% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 86,79%.

Tabel 2.4 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	3,14	Puas
2	Aspek 2	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
3	Aspek 3	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	3,14	Puas
4	Aspek 4	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
5	Aspek 5	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	3,14	Puas
6	Aspek 6	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	3,14	Puas
7	Aspek 7	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
8	Aspek 8	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
9	Aspek 9	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
10	Aspek 10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,06	Puas

Tabel 2.5 Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a black background. A small blue slice represents 'Sangat Puas' at 14.29%. The rest of the chart is red, representing 'Puas' at 85.71%. A legend on the right lists the categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a black background. The entire chart is red, representing 'Puas' at 100.00%. A legend on the right lists the categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a black background. A small blue slice represents 'Sangat Puas' at 14.29%. The rest of the chart is red, representing 'Puas' at 85.71%. A legend on the right lists the categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a black background. The entire chart is red, representing 'Puas' at 100.00%. A legend on the right lists the categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>





5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	 <p>85,71% 14,29%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	 <p>85,71% 14,29%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas

Berdasarkan **Tabel 2.4** dan **Tabel 2.5** menunjukkan bahwa kepuasan Dosen terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.06**. Dari 7 responden yang mengisi kuisisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Dosen terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 5,71% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 94,29%.

Tabel 2.6 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
2	Aspek 2	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
3	Aspek 3	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
4	Aspek 4	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
5	Aspek 5	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
6	Aspek 6	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
7	Aspek 7	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	3,25	Sangat Puas
8	Aspek 8	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
9	Aspek 9	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	3,25	Sangat Puas
10	Aspek 10	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	3,25	Sangat Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,08	Puas

Tabel 2.7 Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas

5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	<p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	<p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	<p>75,00%</p> <p>25,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	<p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	<p>75,00%</p> <p>25,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	<p>75,00%</p> <p>25,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas

Berdasarkan **Tabel 2.6** dan **Tabel 2.7** menunjukkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.08**. Dari 4 responden yang mengisi kuisisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 7,50% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 92,50%.

2.3 Hasil Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan

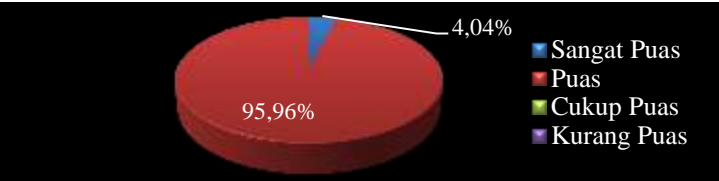
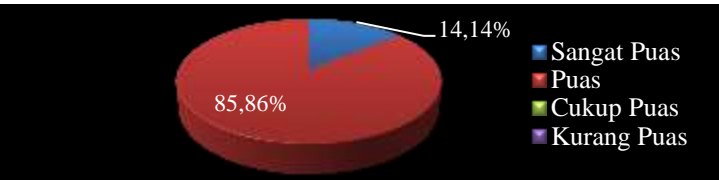
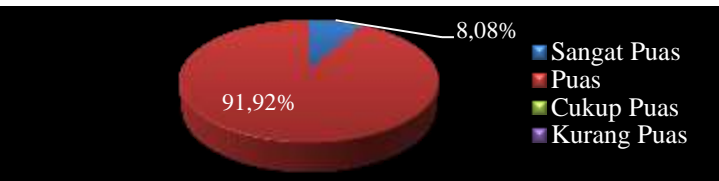
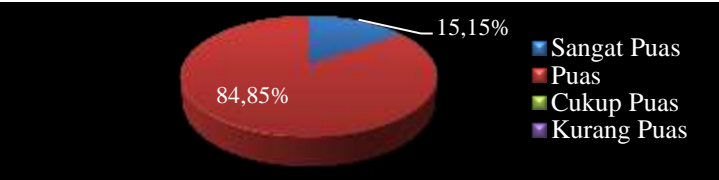
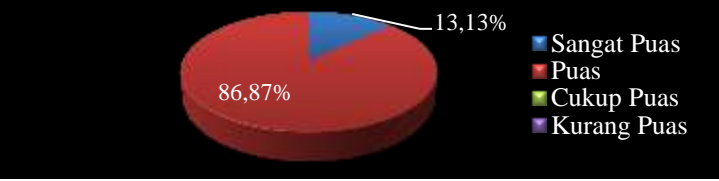
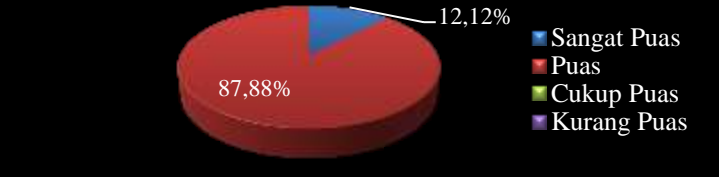
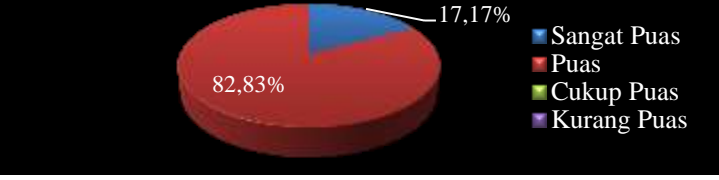
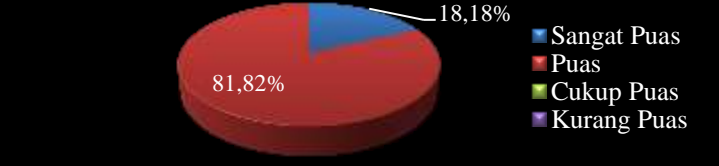
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Mahasiswa, Dosen dan tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan. Hasil Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan. Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 99 mahasiswa, 12 Dosen dan 5 Tenaga Kependidikan. Tingkat Kepuasan dan Persentase terhadap layanan keuangan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 2.8 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	5,05%	94,95%	0,00%	0,00%	3,05	Puas
2	Aspek 2	13,13%	86,87%	0,00%	0,00%	3,13	Puas
3	Aspek 3	4,04%	95,96%	0,00%	0,00%	3,04	Puas
4	Aspek 4	14,14%	85,86%	0,00%	0,00%	3,14	Puas
5	Aspek 5	8,08%	91,92%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
6	Aspek 6	15,15%	84,85%	0,00%	0,00%	3,15	Puas
7	Aspek 7	13,13%	86,87%	0,00%	0,00%	3,13	Puas
8	Aspek 8	12,12%	87,88%	0,00%	0,00%	3,12	Puas
9	Aspek 9	17,17%	82,83%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
10	Aspek 10	18,18%	81,82%	0,00%	0,00%	3,18	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,12	Puas

Tabel 2.9 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Keperawatan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	

3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	 <p>4,04%</p> <p>95,96%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	 <p>14,14%</p> <p>85,86%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	 <p>8,08%</p> <p>91,92%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	 <p>15,15%</p> <p>84,85%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	 <p>13,13%</p> <p>86,87%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	 <p>12,12%</p> <p>87,88%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	 <p>17,17%</p> <p>82,83%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	 <p>18,18%</p> <p>81,82%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas

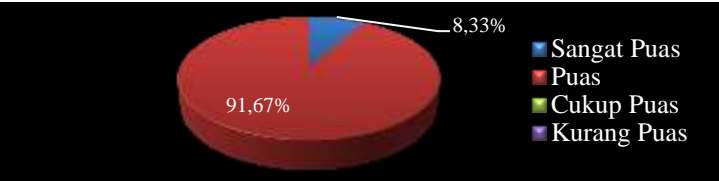
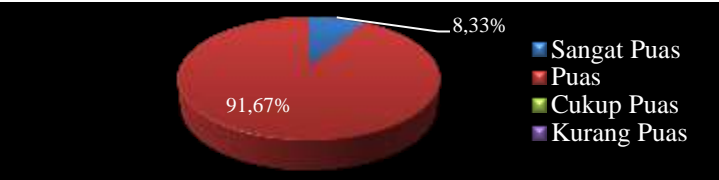
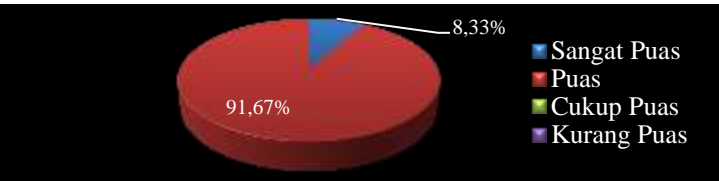
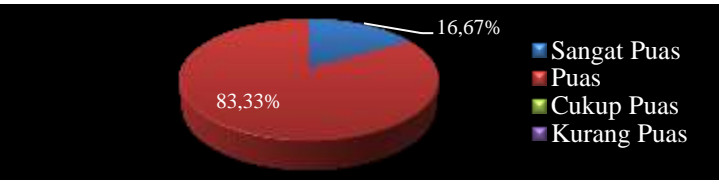
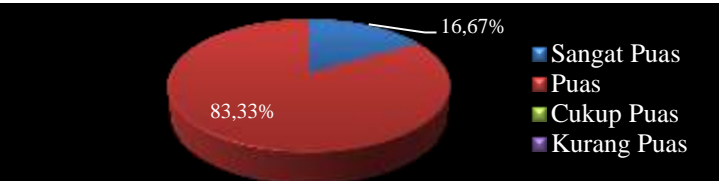
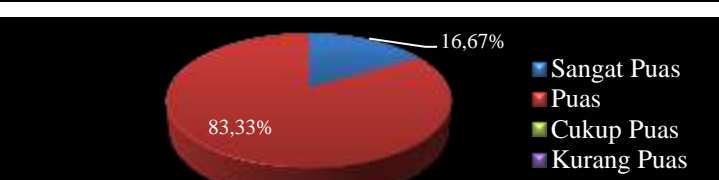
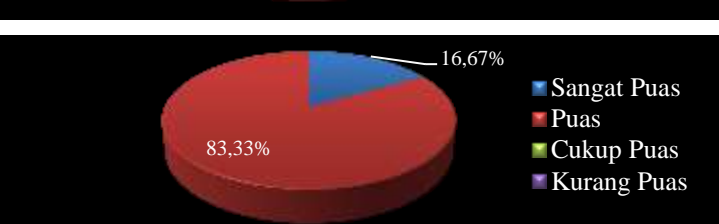
Berdasarkan **Tabel 2.8** dan **Tabel 2.9** menunjukkan bahwa kepuasan Mahasiswa terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.12**. Dari 99 responden yang mengisi kuisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 12,02% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 87,98%.

Tabel 2.10 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
2	Aspek 2	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
3	Aspek 3	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
4	Aspek 4	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
5	Aspek 5	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
6	Aspek 6	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
7	Aspek 7	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
8	Aspek 8	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
9	Aspek 9	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
10	Aspek 10	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,13	Puas

Tabel 2.11 Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	

4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	 <p>91,67% 8,33%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	 <p>91,67% 8,33%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	 <p>91,67% 8,33%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	 <p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	 <p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	 <p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	 <p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas


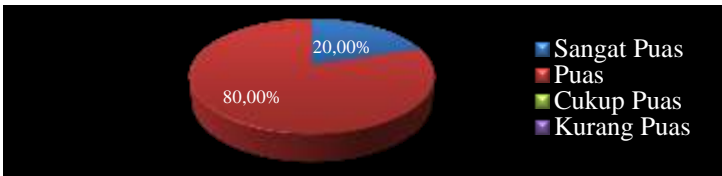
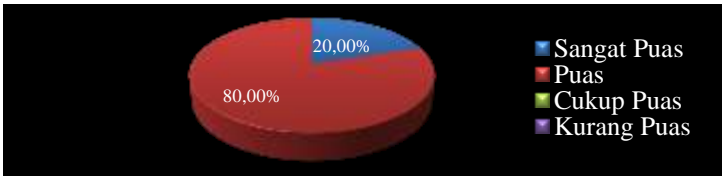

Berdasarkan **Tabel 2.10** dan **Tabel 2.11** menunjukkan bahwa kepuasan Dosen terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.13**. Dari 12 responden yang mengisi kuisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan

Dosen terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 12,50% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 87,50%.

Tabel 2.12 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
2	Aspek 2	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
3	Aspek 3	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
4	Aspek 4	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
5	Aspek 5	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
6	Aspek 6	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
7	Aspek 7	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
8	Aspek 8	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
9	Aspek 9	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
10	Aspek 10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,14	Puas

Tabel 2.13 Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi D3 Kebidanan

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	 <p>80,00%</p> <p>20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	 <p>80,00%</p> <p>20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas

5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	<p>20,00% 80,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	<p>20,00% 80,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	<p>20,00% 80,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	<p>20,00% 80,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	<p>20,00% 80,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	<p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas

Berdasarkan **Tabel 2.12** dan **Tabel 2.3** menunjukkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.14**. Dari 5 responden yang mengisi kuisisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 14,00% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 86,00%.

2.4 Hasil Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Mahasiswa, Dosen dan tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu

Kesehatan Sehat Medan. Hasil Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan. Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 12 mahasiswa, 5 Dosen dan 4 Tenaga Kependidikan. Tingkat Kepuasan dan Persentase terhadap layanan keuangan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 2.14 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
2	Aspek 2	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
3	Aspek 3	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
4	Aspek 4	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
5	Aspek 5	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
6	Aspek 6	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
7	Aspek 7	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
8	Aspek 8	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
9	Aspek 9	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	3,08	Puas
10	Aspek 10	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	3,17	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,13	Puas

Tabel 2.15 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	

4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	<p>91,67% 8,33%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	<p>91,67% 8,33%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	<p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	<p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	<p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	<p>91,67% 8,33%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	<p>83,33% 16,67%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas



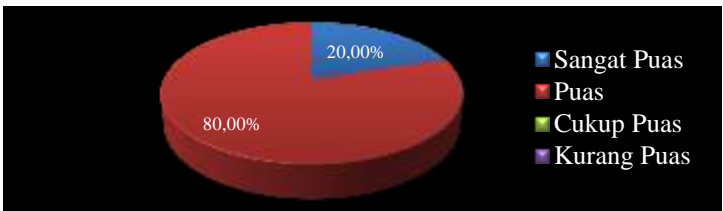
Berdasarkan **Tabel 2.14** dan **Tabel 2.15** menunjukkan bahwa kepuasan Mahasiswa terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.13**.

Dari 12 responden yang mengisi kuisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 12,50% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 87,50%.

Tabel 2.16 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
2	Aspek 2	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
3	Aspek 3	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
4	Aspek 4	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
5	Aspek 5	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
6	Aspek 6	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
7	Aspek 7	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
8	Aspek 8	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
9	Aspek 9	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
10	Aspek 10	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	3,20	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,12	Puas

Tabel 2.17 Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	 <p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	 <p>80,00% 20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sangat Puas ■ Puas ■ Cukup Puas ■ Kurang Puas

4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	<p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas
5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	<p>80,00% 20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	<p>80,00% 20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	<p>100,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	<p>80,00% 20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	<p>80,00% 20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	<p>80,00% 20,00%</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas Puas Cukup Puas Kurang Puas

Berdasarkan **Tabel 2.18** dan **Tabel 2.19** menunjukkan bahwa kepuasan Dosen terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.12**. Dari 5 responden yang mengisi kuisisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Dosen terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 12,00% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 88,00%.

Tabel 2.18 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas		
1	Aspek 1	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	3,25	Sangat Puas
2	Aspek 2	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	3,25	Sangat Puas
3	Aspek 3	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
4	Aspek 4	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
5	Aspek 5	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
6	Aspek 6	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
7	Aspek 7	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
8	Aspek 8	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
9	Aspek 9	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
10	Aspek 10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00	Puas
Rerata Indeks Kepuasan						3,05	Puas

Tabel 2.19 Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan Pada Program Studi Sarjana Farmasi

No.	Aspek Yang Diukur	Persentase Kepuasan (%)
1	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a blue slice representing 'Sangat Puas' at 25.00% and a red slice representing 'Puas' at 75.00%. The remaining categories 'Cukup Puas' and 'Kurang Puas' are not visible, indicating 0.00% each.</p>
2	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a blue slice representing 'Sangat Puas' at 25.00% and a red slice representing 'Puas' at 75.00%. The remaining categories 'Cukup Puas' and 'Kurang Puas' are not visible, indicating 0.00% each.</p>
3	Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart that is entirely red, representing 'Puas' at 100.00%. The other categories are not visible, indicating 0.00% each.</p>
4	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart that is entirely red, representing 'Puas' at 100.00%. The other categories are not visible, indicating 0.00% each.</p>

5	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a red slice representing 100% satisfaction. The legend indicates four categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
6	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang dibutuhkan keuangan	<p>A 3D pie chart with a red slice representing 100% satisfaction. The legend indicates four categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
7	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a red slice representing 100% satisfaction. The legend indicates four categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
8	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian	<p>A 3D pie chart with a red slice representing 100% satisfaction. The legend indicates four categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
9	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan	<p>A 3D pie chart with a red slice representing 100% satisfaction. The legend indicates four categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>
10	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan	<p>A 3D pie chart with a red slice representing 100% satisfaction. The legend indicates four categories: Sangat Puas (blue), Puas (red), Cukup Puas (green), and Kurang Puas (purple).</p>

Berdasarkan **Tabel 2.18** dan **Tabel 2.19** menunjukkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan diperoleh tingkat kepuasan “Puas” dengan rata-rata skor **3.05**. Dari 4 responden yang mengisi kuisioner pada *google form*, rata-rata persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan menyatakan “Sangat Puas” dengan persentase 5,00% dan menyatakan “Puas” dengan persentase 95,00%.

2.5 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Kuisisioner

2.5.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji coba instrument terhadap 60 responden diketahui semua item dikatakan Valid/Sahih karena dalam uji ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas *korelasi pearson* menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa $r_{hitungnya} > r_{table}$ (0.514).

2.5.2 Hasil Uji Reabilitas

Dalam analisis ini diukur reabilitas (tingkat kehandalan) dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrumen dikatakan **Handal/Reliabel** jika *alpha cronbach* $> 0,600$. Hasil *alpha cronbach* pada instrument ini yaitu $0,935 > 0,600$ maka dapat dikatakan **Handal/Reliabel**.

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan rekapitulasi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat sebagai berikut :

- a. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan terhadap layanan keuangan sebesar 3,13. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan mahasiswa terhadap keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan adalah “Baik” atau “Puas”.
- b. Rata-rata Indeks Kepuasan Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan terhadap layanan keuangan sebesar 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan Dosen terhadap keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan adalah “Baik” atau “Puas”.
- c. Rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan terhadap layanan keuangan sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan Tenaga Kependidikan terhadap keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan adalah “Baik” atau “Puas”.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Hasil uji coba instrument terhadap 60 responden diketahui semua item dikatakan Valid/Sahih karena dalam uji ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa $r_{hitungnya} > r_{table}$ (0.514). Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada data dibawah ini:

Aspek Yang Di Ukur	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Aspek 1	0,83501	0.514	Valid
Aspek 2	0,56122	0.514	Valid
Aspek 3	0,81824	0.514	Valid
Aspek 4	0,82979	0.514	Valid
Aspek 5	0,78726	0.514	Valid
Aspek 6	0,87820	0.514	Valid
Aspek 7	0,92015	0.514	Valid
Aspek 8	0,85249	0.514	Valid
Aspek 9	0,72006	0.514	Valid
Aspek 10	0,78621	0.514	Valid

Uji Reliabilitas

Dalam analisis ini diukur reliabilitas (tingkat kehandalan) dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrumen dikatakan **Handal/Reliabel** jika *alpha cronbach* $> 0,600$ Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada data dibawah ini:

Reliability	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,935	10

Lampiran 2. Angket Kepuasan Layanan Keuangan

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT MEDAN	PETUNJUK PENGISIAN 1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa dan dosen terhadap layanan keuangan STIKes Sehat Medan 2. Kamu harapkan pada saat pengisian kuesioner, saudara-saudari dapat mengisinya dengan se-obyektif mungkin sesuai dengan pengalaman yang dirasakan saat mendapatkan pelayanan pengelolaan keuangan di STIKes Sehat Medan 3. Kerahasiaan jawaban saudara-saudari sangat kami jaga. 4. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pernyataan untuk mengukur layanan keuangan STIKes Sehat Medan 5. Silahkah pilih salah satu jawaban pada satu pernyataan dengan menyilang (X) pada kolom nilai yang sudah disediakan dengan skala 1-4 Skor Penilaian 1. Nilai 4 (Sangat Puas) 2. Nilai 3 (Puas) 3. Nilai 2 (Cukup Puas) 4. Nilai 1 (Kurang Puas)
	ANGKET	
	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DAN DOSEN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN	
RESPONDEN		
PRODI : 1. FARMASI 2. KEPERAWATAN 3. KEBIDANAN		

No.	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
Tangibel					
1.	Ketersediaan sarana yang memadai dalam pelayanan keuangan				
2.	Ketersediaan Prasarana yang memadai dalam pelayanan keuangan				
Reliability					
3.	Kemampuan SDM dalam memberikan layanan keuangan				
4.	Adanya transparansi dalam pelayanan keuangan				
Responsiveness					
5.	Kecepatan dalam memberikan layanan keuangan				
6.	Ketepatan dalam merespon terhadap layanan yang di butuhkan keuangan				
Assurance					
7.	Komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan				
8.	Adanya komitmen untuk memberikan pelayanan keuangan dengan ramah dan penuh perhatian				
Empathy					
9.	Kepedulian dalam akses berkomunikasi terhadap layanan keuangan yang di butuhkan				
10.	Kepedulian terhadap kesejahteraan dalam pelayanan keuangan				

Terima Kasih Atas Kerjasamanya

Lampiran 3. Hasil Kepuasan Mahasiswa D3 Keperawatan Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
39	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
40	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

Lampiran 3. Lanjutan Hasil Kepuasan Mahasiswa D3 Keperawatan Terhadap Layanan Keuangan

51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
58	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
59	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
60	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
61	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
62	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
75	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
76	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
77	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
78	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 4. Hasil Kepuasan Dosen D3 Keperawatan Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan D3 Keperawatan Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 6. Hasil Kepuasan Mahasiswa D3 Kebidanan Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
48	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 6. Lanjutan Hasil Kepuasan Mahasiswa D3 Kebidanan Terhadap Layanan Keuangan

51	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
65	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
71	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
81	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
93	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
97	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
98	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 7. Hasil Kepuasan Dosen D3 Kebidanan Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3

Lampiran 8. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan D3 Kebidanan Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 9. Hasil Kepuasan Mahasiswa Sarjana Farmasi Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4

Lampiran 10. Hasil Kepuasan Dosen Sarjana Farmasi Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 11. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Sarjana Farmasi Terhadap Layanan Keuangan

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 12. Rata-Rata Indeks Kepuasan Layanan Keuangan

Program Study	Rata-Rata Indeks Kepuasan Layanan Keuangan		
	Mahasiswa	Dosen	Tendik
D3 Keperawatan	3,13	3,06	3,08
D3 Kebidanan	3,12	3,13	3,14
S1 Farmasi	3,13	3,12	3,05
Total	3,13	3,10	3,09