

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGUNAAN DANA FAKULTAS KEGURUAN DAN
ILMU PENDIDIKAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat-Nya, Laporan Hasil Audit Mutu Internal di FKIP UMPR Tahun 2019 dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya baik dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

1. Rektor dan unsur pimpinan FKIP UMPR yang telah memberikan dukungan pendanaan dan fasilitas dalam penyusunan SPMI
2. Para Dekan, Ketua Program Studi sebagai Audit yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diaudit di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas penunjang akademik lainnya.
3. Staf di Satuan Penjaminan Mutu Internal beserta staf prodi yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, inputdata, sampai penulisan laporan.
4. Kabag. IT dan Kepegawaian yang telah membantu mengolah data.
5. Semua pihak yang tentu saja tidak dapat kami sebutkan satu persatu tetapi telah memberikan kontribusi yang signifikan.

Pelaksanaan audit dan penyajian laporan hasil audit mutu internal ini masih banyak kekurangan, sehingga masukan dan umpan balik yang bersifat membangun sangat kami butuhkan.

Palangkaraya 2019

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

A. Pendahuluan

B. Maksud dan Tujuan

C. Sasaran

D. Waktu dan Tempat

E. Metode Pengolahan Data Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Dana Internal

H. Kesimpulan

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENGGUNAAN DANA INTERNAL

A. Pendahuluan

Penjaminan mutu internal di FKIP UMPR mengacu pada indikator mengutamakan kompetensi pedagogik dan professional yang dilandasi kepribadian dan sosial yang berbasis tridharma perguruan tinggi. Hal ini dilakukan sebagai upaya pembentukan karakter sivitas akademika FKIP UMPR dalam memiliki kinerja yang professional dan dapat memberikan pelayanan yang prima sejalan dengan tri dharma perguruan tinggi.

Pelayanan publik kepada dosen, mahasiswa di FKIP UMPR sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan FKIP UMPR, maka diperlukan monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal sebagai layanan di FKIP UMPR. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen, mahasiswa, dan segenap civitas akademika Perguruan Tinggi adalah monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal sebagai tolak ukur untuk menilai menunjukkan kualitas pelayanan di FKIP UMPR.

FKIP UMPR Palangka Raya dituntut untuk melakukan perbaikan mutu penyelenggaraan pendidikannya secara berkelanjutan. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari keberadaan/keterlibatan FKIP UMPR Palangka Raya dalam lingkungan dan persaingan pendidikan tinggi yang semakin kompleks dan dinamis. Perbaikan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*) ini harus dilakukan secara sistematis dengan pendekatan atau model pengendalian mutu yang tepat.

B. Maksud dan Tujuan

Monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal FKIP UMPR dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana keuangan dan pembiayaan di FKIP UMPR sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran Monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal FKIP UMPR adalah bidang keuangan di lingkungan FKIP UMPR dengan melibatkan seluruh pimpinan dan staf yang terlibat.

D. Deskripsi Hasil Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Dana Internal

1) Sistem Botton Up

Penggunaan dana dilakukan melalui pendekatan *bottom-up* berfokus pada analisa atas masing-masing kebutuhan unit. Dengan pendekatan ini, pimpinan mfokuskan perhatiannya pada masing-masing unit secara keseluruhan sesuai kebutuhan yang diusulkan.

Pendekatan *bottom-up ini* bertumpu pada asumsi bahwa emiten dapat berkinerja baik dari seluruh unit yang ada. Kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat dengan pendekatan ini menjadikan pimpinan lembaga terlebih dahulu melakukan kajian mendalam terhadap kepentingan dan kebutuhan, stabilitas finansialnya dan semua aspek yang dapat berdampak pada kinerja unit-unit. Secara lebih rinci, pimpinan menganalisa kas yang dimilikinya, pola pembagian dividen yang telah dilakukan selama ini dan bagaimana pergerakan pengaturan dana yang ada.

2) Pengusulan dan Penggunaan Dana Dilakukan dari Masing-masing Unit yang Berkepentingan

Pengusulan dana dilakukan oleh masing-masing unit yang berkepentingan. Dilakukan melalui pengajuan proposal yang diketahui oleh unsur pimpinan unit yang bertanggung jawab dan lebih tinggi, sebagaimana pengusulan dari unsur program studi selain ditanda tangani oleh ketua prodi yang bersangkutan juga di tandatangani oleh dekan fakultas.

3) Penggunaan berdasarkan *Budget Oriented*

Unit-unit yang mengajukan pendanaan dari bagian keuangan selanjurnya memenej dan mengelola dana sesuai dengan kepentingan yang diusulkan dengan membelanjakannya disertai dengan bukti-bukti fisik yang ditransaksikannya, seperti halnya bon-bon, kuitansi, dan barang-barang pembelanjaannya.

4) Kewajiban Pembuatan Laporan

Pengelolaan dana yang telah dilakukan selanjutnya dibuatkan laporan untuk dipertanggungjawabkan kepada unsur pimpinan FKIP UMPR dan kepada publik.

5) Dilakukan Audit External

Audit external melalui dilakukan sehingga dana pengelolaan FKIP UMPR benar-benar akuntabel dan transparansi diketahui semua pihak yang berkepentingan.

6) Publikasi

Selanjutnya pengelolaan berkenaan tranparansi dan akuntabilitas keuangan ini hasilnya juga dipublikasi melalui laporan-laporan yang tersaji untuk kepentingan yang berkepentingan.

E. Metode Pengolahan Data Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Dana Internal

Nilai Penggunaan Dana Internal dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Metode pengolahan data pengguna dana dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Indeks mereka diadopsi atau dimodifikasi dari instrumen kepuasannya. Selanjutnya instrumen untuk mengukur kepuasan diadopsi dari instrument SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan.

F. Hasil Survey

Pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Important Performance Analysis*. Peneliti akan menanyakan kepada responden, bagaimana tingkat kepentingan dan kualitas layanan atas beberapa unsur layanan. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Keterbukaan/Kemudahan akses terhadap informasi
2. Informasi Persyaratan & Prosedur

3. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Sikap Petugas
5. Kemampuan & Keterampilan Petugas
6. Lingkungan Pendukung
7. Akses terhadap kantor layanan
8. Waktu penyelesaian layanan
9. Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan
10. Independensi

Hasil dari penyandingan ke 10 pertanyaan yg dilihat dari tingkat kepentingan dan kualitas layanan bisa dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel
Data Tingkat Kepentingan dan Kualitas Layanan atas 10 unsur layanan *stakeholders*
Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan

No	Uraian	Kepentingan	Layanan
1.	Keterbukaan/Kemudahan akses terhadap	4.68	3.43
2.	Informasi Persyaratan & Prosedur	4.68	3.46
3.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	4.60	3.52
4.	Sikap Petugas	4.49	3.45
5.	Kemampuan & Keterampilan Petugas	4.46	3.52
6.	Lingkungan Pendukung	4.25	3.47
7.	Akses terhadap kantor layanan	4.46	3.57
8.	Waktu penyelesaian layanan	4.47	3.41
9.	Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan	4.41	3.57
10.	Independensi	4.20	3.40

Bila dilihat dari unsur kepentingannya, semua unsur layanan diberi skor di atas —4,1 dengan kisaran antara 4,20 sampai 4,68 dalam skala 1-5. Artinya, seluruh unsur dipandang sangat penting bagi masyarakat pengguna dalam mengakses layanan pada Bidang keuangan. Namun bila dibandingkan tingkat kepentingan antar unsur, unsur layanan yang diberi prioritas paling rendah adalah pengenaaan independensi dengan skor 4,20. Dengan kata lain bagi *stakeholders* keuangan, unsur tersebut dianggap relatif tidak terlalu penting dibanding unsur lainnya. Sementara yang dipandang paling penting adalah keterbukaan/kemudahan

akses terhadap informasi, informasi persyaratan dan prosedur, serta kesesuaian antara prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan.

Hasil selengkapnya mengenai tingkat kepentingan layanan disajikan pada gambar berikut:

Tingkat Kepentingan

Keterbukaan/Kemudahan akses terhadap informasi			4.68
Informasi Persyaratan & Prosedur			4.68
Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan			4.60
Sikap Petugas		4.49	
Waktu penyelesaian layanan		4.47	
Kemampuan & Keterampilan Petugas		4.46	
Akses terhadap kantor layanan		4.46	
Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan		4.41	
Lingkungan Pendukung		4.41	
Independensi			

Gambar Skor Tingkat Kepentingan Layanan Bagian Keuangan menurut Unsur layanan

Sementara penilaian *stakeholders* terhadap kinerja layanan bidang keuangan menurut unsur-unsur pembentuk layanan yang meliputi input, proses, dan output dapat dilihat pada Gambar dibawah.

Urutan unsur layanan dari atas ke bawah didasarkan pada skor kepentingan. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa skor tertinggi diberikan *stakeholders* pada unsur akses kepentingan terhadap kantor layanan dan Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan dengan skor 3,57. Sementara penilaian yang relatif rendah diberikan pada unsur layanan pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran (3,40), dan -waktu penyelesaian layanan (3,41). Oleh karena itu kedua unsur layanan tersebut perlu terus didorong kinerjanya. Selanjutnya untuk menganalisis lebih dalam mengenai kesenjangan kinerja dan tingkat kepentingan unsur layanan digunakan analisis seperti yang disajikan dalam Gambar berikut. Matrik ini dibagi menjadi empat kuadran yang menunjukkan posisi relatif unsur-unsur layanan dilihat dari aspek kepentingan dan kinerjanya menurut penilaian responden, dengan garis tengah merupakan skor kepentingan dan skor kinerja rata-rata.

Analisis IPA ini dapat menunjukkan kesenjangan kinerja dan tingkat kepentingan unsur layanan keuangan dan pengembangan/penyempurnaan yang perlu dilakukan

H. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis terhadap hasil survey diperoleh bahwa keempat unsur layanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Keterbukaan/kemudahan informasi

Masalah keterbukaan informasi menjadi perhatian yang serius dari Responden. Responden ingin mendapatkan berbagai informasi untuk bisa menjalankan perannya secara baik. Responden mahasiswa membutuhkan informasi terkait biaya kuliah, hak-hak yang bisa dimanfaatkan mahasiswa, informasi lengkap mengenai beasiswa, proses pembelajaran dan sebagainya. Para dosen juga membutuhkan informasi dan keterbukaan pimpinan dalam mengelola keuangan kampus.

b. Informasi persyaratan dan prosedur

Informasi tentang persyaratan dan prosedur juga perlu mendapatkan perhatian. Responden merasa, dalam beberapa urusan ada ketidakjelasan dalam masalah persyaratan dan prosedur, ada ketidakjelasan siapa petugas yang harus menanganinya. Akibatnya dalam beberapa urusan terkadang mereka merasa dipingpong oleh petugas, tentu hal ini memerlukan pembenahan.

c. Sikap petugas

Responden merasakan adanya sikap petugas yang perlu diperbaiki. Ada mahasiswa yang mengurus suatu urusan kemudian mendapati petugas yang kurang ramah, kurang bersahabat bahkan sampai ada seorang petugas yang marah-marah kepada mahasiswa. Sikap ini hampir dirasakan oleh cukup banyak responden, sehingga petugas ini menjadi hal yang disoroti negatif oleh responden. Marahnya petugas salah satunya disebabkan yang bersangkutan merasa bebannya banyak sehingga tersulut emosinya ketika mahasiswa meminta bantuan petugas tersebut untuk suatu urusan.

d. Waktu pelayanan

Secara umum sudah baik walaupun waktu pelayanan masih harus dilakukan permbenahan. *Stakeholders* menyatakan kepuasannya ketika mengurus suatu dokumen, mahasiswa merasa terbantuan dengan pencarian dokumen yang diperlukan dalam suatu tumpukan dokumen.

LAMPIRAN

**ANGKET
MONITORING DAN EVALUASI PENGGUNAAN DANA**

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Keterbukaan/kemudahan akses terhadap informasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Informasi tentang layanan (persyaratan, prosedur, dll)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Sikap Petugas/Pegawai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Kemampuan & Keterampilan Petugas/pegawai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Lingkungan Pendukung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Akses terhadap kantor layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Waktu penyelesaian layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Pembayaran biaya sesuai aturan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Independensi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keterangan:

SP : Sangat Baik

P : Baik

TP : Tidak Baik

STP : Sangat Tidak Baik

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGUNAAN DANA FAKULTAS KEGURUAN DAN
ILMU PENDIDIKAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat-Nya, Laporan Hasil Audit Mutu Internal di FKIP UMPR Tahun 2020 dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya baik dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

6. Rektor dan unsur pimpinan FKIP UMPR yang telah memberikan dukungan pendanaan dan fasilitas dalam penyusunan SPMI
7. Para Dekan, Ketua Program Studi sebagai Audit yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diaudit di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas penunjang akademik lainnya.
8. Staf di Satuan Penjaminan Mutu Internal beserta staf prodi yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, inputdata, sampai penulisan laporan.
9. Kabag. IT dan Kepegawaian yang telah membantu mengolah data.
10. Semua pihak yang tentu saja tidak dapat kami sebutkan satu persatu tetapi telah memberikan kontribusi yang signifikan.

Pelaksanaan audit dan penyajian laporan hasil audit mutu internal ini masih banyak kekurangan, sehingga masukan dan umpan balik yang bersifat membangun sangat kami butuhkan.

Palangkaraya 2020

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

A. Pendahuluan

B. Maksud dan Tujuan

C. Sasaran

D. Waktu dan Tempat

E. Metode Pengolahan Data Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Dana Internal

H. Kesimpulan

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENGGUNAAN DANA INTERNAL

A. Pendahuluan

Penjaminan mutu internal di FKIP UMPR mengacu pada indikator mengutamakan kompetensi pedagogik dan professional yang dilandasi kepribadian dan sosial yang berbasis tridharma perguruan tinggi. Hal ini dilakukan sebagai upaya pembentukan karakter sivitas akademika FKIP UMPR dalam memiliki kinerja yang professional dan dapat memberikan pelayanan yang prima sejalan dengan tri dharma perguruan tinggi.

Pelayanan publik kepada dosen, mahasiswa di FKIP UMPR sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan FKIP UMPR, maka diperlukan monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal sebagai layanan di FKIP UMPR. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen, mahasiswa, dan segenap civitas akademika Perguruan Tinggi adalah monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal sebagai tolak ukur untuk menilai menunjukkan kualitas pelayanan di FKIP UMPR.

FKIP UMPR Palangka Raya dituntut untuk melakukan perbaikan mutu penyelenggaraan pendidikannya secara berkelanjutan. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari keberadaan/keterlibatan FKIP UMPR Palangka Raya dalam lingkungan dan persaingan pendidikan tinggi yang semakin kompleks dan dinamis. Perbaikan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*) ini harus dilakukan secara sistematis dengan pendekatan atau model pengendalian mutu yang tepat.

B. Maksud dan Tujuan

Monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal FKIP UMPR dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana keuangan dan pembiayaan di FKIP UMPR sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran Monitoring dan evaluasi penggunaan dana internal FKIP UMPR adalah bidang keuangan di lingkungan FKIP UMPR dengan melibatkan seluruh pimpinan dan staf yang terlibat.

D. Deskripsi Hasil Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Dana Internal

1) Sistem Botton Up

Penggunaan dana dilakukan melalui pendekatan *bottom-up* berfokus pada analisa atas masing-masing kebutuhan unit. Dengan pendekatan ini, pimpinan mfokuskan perhatiannya pada masing-masing unit secara keseluruhan sesuai kebutuhan yang diusulkan.

Pendekatan *bottom-up ini* bertumpu pada asumsi bahwa emiten dapat berkinerja baik dari seluruh unit yang ada. Kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat dengan pendekatan ini menjadikan pimpinan lembaga terlebih dahulu melakukan kajian mendalam terhadap kepentingan dan kebutuhan, stabilitas finansialnya dan semua aspek yang dapat berdampak pada kinerja unit-unit. Secara lebih rinci, pimpinan menganalisa kas yang dimilikinya, pola pembagian dividen yang telah dilakukan selama ini dan bagaimana pergerakan pengaturan dana yang ada.

2) Pengusulan dan Penggunaan Dana Dilakukan dari Masing-masing Unit yang Berkepentingan

Pengusulan dana dilakukan oleh masing-masing unit yang berkepentingan. Dilakukan melalui pengajuan proposal yang diketahui oleh unsur pimpinan unit yang bertanggung jawab dan lebih tinggi, sebagaimana pengusulan dari unsur program studi selain ditanda tangani oleh ketua prodi yang bersangkutan juga di tandatangani oleh dekan fakultas.

3) Penggunaan berdasarkan *Budget Oriented*

Unit-unit yang mengajukan pendanaan dari bagian keuangan selanjurnya memenej dan mengelola dana sesuai dengan kepentingan yang diusulkan dengan membelanjakannya disertai dengan bukti-bukti fisik yang ditransaksikannya, seperti halnya bon-bon, kuitansi, dan barang-barang pembelanjaannya.

4) Kewajiban Pembuatan Laporan

Pengelolaan dana yang telah dilakukan selanjutnya dibuatkan laporan untuk dipertanggungjawabkan kepada unsur pimpinan FKIP UMPR dan kepada publik.

5) Dilakukan Audit External

Audit external melalui dilakukan sehingga dana pengelolaan FKIP UMPR benar-benar akuntabel dan transparansi diketahui semua pihak yang berkepentingan.

6) Publikasi

Selanjutnya pengelolaan berkenaan tranparansi dan akuntabilitas keuangan ini hasilnya juga dipublikasi melalui laporan-laporan yang tersaji untuk kepentingan yang berkepentingan.

E. Metode Pengolahan Data Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Dana Internal

Nilai Penggunaan Dana Internal dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Metode pengolahan data pengguna dana dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Indeks mereka diadopsi atau dimodifikasi dari instrumen kepuasannya. Selanjutnya instrumen untuk mengukur kepuasan diadopsi dari instrument SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan.

F. Hasil Survey

Pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Important Performance Analysis*. Peneliti akan menanyakan kepada responden, bagaimana tingkat kepentingan dan kualitas layanan atas beberapa unsur layanan. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Keterbukaan/Kemudahan akses terhadap informasi
2. Informasi Persyaratan & Prosedur

3. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Sikap Petugas
5. Kemampuan & Keterampilan Petugas
6. Lingkungan Pendukung
7. Akses terhadap kantor layanan
8. Waktu penyelesaian layanan
9. Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan
10. Independensi

Hasil dari penyandingan ke 10 pertanyaan yg dilihat dari tingkat kepentingan dan kualitas layanan bisa dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel
Data Tingkat Kepentingan dan Kualitas Layanan atas 10 unsur layanan *stakeholders*
Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan

No	Uraian	Kepentingan	Layanan
1.	Keterbukaan/Kemudahan akses terhadap	4.88	3.73
2.	Informasi Persyaratan & Prosedur	4.87	3.86
3.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	4.79	3.62
4.	Sikap Petugas	4.79	3.75
5.	Kemampuan & Keterampilan Petugas	4.86	3.82
6.	Lingkungan Pendukung	4.65	3.67
7.	Akses terhadap kantor layanan	4.49	3.77
8.	Waktu penyelesaian layanan	4.67	3.81
9.	Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan	4.71	3.97
10.	Independensi	4.29	3.70

Bila dilihat dari unsur kepentingannya, semua unsur layanan diberi skor di atas —4,2 dengan kisaran antara 4,29 sampai 4,88 dalam skala 1-5. Artinya, seluruh unsur dipandang sangat penting bagi masyarakat pengguna dalam mengakses layanan pada Bidang keuangan. Namun bila dibandingkan tingkat kepentingan antar unsur, unsur layanan yang diberi prioritas paling rendah adalah pengenaaan independensi dengan skor 4,20. Dengan kata lain bagi *stakeholders* keuangan, unsur tersebut dianggap relatif tidak terlalu penting dibanding unsur lainnya. Sementara yang dipandang paling penting adalah keterbukaan/kemudahan

akses terhadap informasi, informasi persyaratan dan prosedur, serta kesesuaian antara prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan.

Hasil selengkapnya mengenai tingkat kepentingan layanan disajikan pada gambar berikut:

Tingkat Kepentingan

Keterbukaan/Kemudahan akses terhadap informasi			4.88
Informasi Persyaratan & Prosedur			4.78
Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan			4.80
Sikap Petugas		4.69	
Waktu penyelesaian layanan		4.77	
Kemampuan & Keterampilan Petugas		4.66	
Akses terhadap kantor layanan		4.66	
Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan		4.51	
Lingkungan Pendukung		4.71	
Independensi		4.32	

Gambar Skor Tingkat Kepentingan Layanan Bagian Keuangan menurut Unsur layanan

Sementara penilaian *stakeholders* terhadap kinerja layanan bidang keuangan menurut unsur-unsur pembentuk layanan yang meliputi input, proses, dan output dapat dilihat pada Gambar dibawah.

Urutan unsur layanan dari atas ke bawah didasarkan pada skor kepentingan. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa skor tertinggi diberikan *stakeholders* pada unsur akses kepentingan terhadap kantor layanan dan Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan dengan skor 3,6. Sementara penilaian yang relatif rendah diberikan pada unsur layanan pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran (3,40), dan —waktu penyelesaian layanan (3,41). Oleh karena itu kedua unsur layanan tersebut perlu terus didorong kinerjanya. Selanjutnya untuk menganalisis lebih dalam mengenai kesenjangan kinerja dan tingkat kepentingan unsur layanan digunakan analisis seperti yang disajikan dalam Gambar berikut. Matrik ini dibagi menjadi empat kuadran yang menunjukkan posisi relatif unsur-unsur layanan dilihat dari aspek kepentingan dan kinerjanya menurut penilaian responden, dengan garis tengah merupakan skor kepentingan dan skor kinerja rata-rata.

Analisis IPA ini dapat menunjukkan kesenjangan kinerja dan tingkat kepentingan unsur layanan keuangan dan pengembangan/penyempurnaan yang perlu dilakukan

H. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis terhadap hasil survey diperoleh bahwa keempat unsur layanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Keterbukaan/kemudahan informasi

Masalah keterbukaan informasi menjadi perhatian yang serius dari Responden. Responden ingin mendapatkan berbagai informasi untuk bisa menjalankan perannya secara baik. Responden mahasiswa membutuhkan informasi terkait biaya kuliah, hak-hak yang bisa dimanfaatkan mahasiswa, informasi lengkap mengenai beasiswa, proses pembelajaran dan sebagainya. Para dosen juga membutuhkan informasi dan keterbukaan pimpinan dalam mengelola keuangan kampus.

b. Informasi persyaratan dan prosedur

Informasi tentang persyaratan dan prosedur juga perlu mendapatkan perhatian. Responden merasa, dalam beberapa urusan ada ketidakjelasan dalam masalah persyaratan dan prosedur, ada ketidakjelasan siapa petugas yang harus menangani. Akibatnya dalam beberapa urusan terkadang mereka merasa dipinggong oleh petugas, tentu hal ini memerlukan pembenahan.

c. Sikap petugas

Responden merasakan adanya sikap petugas yang perlu diperbaiki. Ada mahasiswa yang mengurus suatu urusan kemudian mendapati petugas yang kurang ramah, kurang bersahabat bahkan sampai ada seorang petugas yang marah-marah kepada mahasiswa. Sikap ini hampir dirasakan oleh cukup banyak responden, sehingga petugas ini menjadi hal yang disoroti negatif oleh responden. Marahnya petugas salah satunya disebabkan yang bersangkutan merasa bebannya banyak sehingga tersulut emosinya ketika mahasiswa meminta bantuan petugas tersebut untuk suatu urusan.

d. Waktu pelayanan

Secara umum sudah baik walaupun waktu pelayanan masih harus dilakukan permbenahan. *Stakeholders* menyatakan kepuasannya ketika mengurus suatu dokumen, mahasiswa merasa terbantuan dengan pencarian dokumen yang diperlukan dalam suatu tumpukan dokumen.

LAMPIRAN

**ANGKET
MONITORING DAN EVALUASI PENGGUNAAN DANA**

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Keterbukaan/kemudahan akses terhadap informasi				
2.	Informasi tentang layanan (persyaratan, prosedur, dll)				
3.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan				
4.	Sikap Petugas/Pegawai				
5.	Kemampuan & Keterampilan Petugas/pegawai				
6.	Lingkungan Pendukung				
7.	Akses terhadap kantor layanan				
8.	Waktu penyelesaian layanan				
9.	Pembayaran biaya sesuai aturan				
10.	Independensi				

Keterangan:

SP : Sangat Baik

P : Baik

TP : Tidak Baik

STP : Sangat Tidak Baik