



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KEUANGAN

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Keuangan 2021/2022

### A. RESPONDEN MAHASISWA

#### A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Keuangan yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Prosentase
Magister Manajemen	54	3%
Sarjana Manajemen	709	45%
Sarjana Akuntansi	552	35%
Sarjana Ekonomi Syariah	99	6%
Diploma Akuntansi	53	3%
Diploma Perbankan dan Keuangan	91	6%
Mahasiswa MBKM	1	0%
<b>Total</b>	<b>1559</b>	<b>100%</b>

#### A.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### A.2.1. Uji validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

**Correlations**

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.526**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1552	1552
REL2	Pearson Correlation	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1552	1552

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1), res2 (responsiveness 2) dan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.566**	.540**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1552	1552	1552
RES2	Pearson Correlation	.566**	1	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1552	1552	1552
RES3	Pearson Correlation	.540**	.512**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1552	1552	1552

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass4 (assurance 4) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4
ASS1	Pearson Correlation	1	.564**	.549**	.504**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552
ASS2	Pearson Correlation	.564**	1	.559**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552
ASS3	Pearson Correlation	.549**	.559**	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	1552	1552	1552	1552
ASS4	Pearson Correlation	.504**	.562**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	1552	1552	1552	1552

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 (empathy 1), emp2 (empathy 2), dan emp3 (empathy 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

**Correlations**

		EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	Pearson Correlation	1	.526**	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1552	1552	1552
EMP2	Pearson Correlation	.526**	1	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1552	1552	1552
EMP3	Pearson Correlation	.578**	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1552	1552	1552

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1) dan tan2 (tangible 2) nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN1	TAN2
TAN1	Pearson Correlation	1	.569**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1552	1552
TAN2	Pearson Correlation	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1552	1552

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### A.2.2. Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.7 (0.689). Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.778. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.827. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.789. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

5. Variabel tangible terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.725. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	2

**A.3. Hasil Survei**

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
<b>Reliability</b>								
1	Kemampuan memberikan layanan	1%	8%	49%	42%	100%	3,33	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan masalah terkait layanan	1%	9%	54%	37%	100%	3,26	Baik
<b>Rata-rata Reliability</b>		<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>51%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>	<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Responsiveness</b>								
3	Kecepatan memberikan layanan	1%	12%	51%	37%	100%	3,24	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	1%	11%	52%	36%	100%	3,23	Baik
5	Selalu ada waktu guna memberikan layanan	1%	11%	54%	35%	100%	3,22	Baik
<b>Rata-rata Responsiveness</b>		<b>1%</b>	<b>11%</b>	<b>52%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>3,23</b>	<b>Baik</b>
<b>Assurance</b>								
6	Proses pembayaran biaya kuliah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	9%	50%	40%	100%	3,30	Sangat Baik
7	Proses penundaan pembayaran	1%	9%	54%	37%	100%	3,27	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	biaya kuliah sesuai dengan ketentuan yang berlaku							
8	Proses pembayaran denda sesuai ketentuan yang berlaku	1%	11%	52%	36%	100%	3,24	Baik
9	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku	1%	8%	54%	37%	100%	3,28	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>53%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>3,27</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Empathy</b>							
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	7%	53%	39%	100%	3,31	Sangat Baik
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0%	8%	55%	37%	100%	3,29	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	9%	52%	39%	100%	3,28	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>53%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>3,29</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Tangible</b>							
13	Kemudahan akses layanan bagian Keuangan	1%	8%	53%	39%	100%	3,30	Sangat Baik
14	Kecukupan sarana dan prasarana	1%	9%	53%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>53%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>3,28</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Keseluruhan</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>52%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>3,27</b>	<b>Sangat Baik</b>
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Keuangan	1%	9%	53%	37%	100%	3,27	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,30 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,23. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek responsiveness masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal selalu ada waktu guna memberikan layanan yang memiliki bobot nilai 3,22 pada aspek responsiveness.

## B. RESPONDEN DOSEN & TENDIK

### B.1. Deskripsi Responden

Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner layanan bagian keuangan:

Kelompok	Banyak Responden	Prosentase
Dosen Tidak Menjabat Struktural	62	61%
Dosen Menjabat Struktural	11	11%
Karyawan (Tendik)	28	28%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

### B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

#### Correlations

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
REL2	Pearson Correlation	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsibility didapatkan bahwa instrument res1 (responsibility 1), res2 (responsibility 2) sampai dengan res3 (responsibility 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsibility adalah Valid.

#### Correlations

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.823**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.823**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.738**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrument ass1 (assurance 1) sampai dengan ass4 (assurance 4) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel assurance adalah Valid.

**Correlations**

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4
ASS1	Pearson Correlation	1	.702**	.728**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.702**	1	.773**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.728**	.773**	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101
ASS4	Pearson Correlation	.698**	.773**	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrument emp1 (empathy 1), emp2 (empathy 2) dan emp3 (empathy 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

**Correlations**

		EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	Pearson Correlation	1	.815**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.815**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.697**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrument tan1 (tangible 1), tan2 (tangible 2) dan tan3 (tangible 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN1	TAN2	TAN3
TAN1	Pearson Correlation	1	.770**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.770**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.712**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Uji Reliabilitas**

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.899. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.896. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.910 Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.911 Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3



5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.911 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3

**B.3. Hasil Survei**

**Dosen**

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	1%	8%	62%	29%	100%	3,18	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	1%	15%	53%	30%	100%	3,12	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>1%</b>	<b>12%</b>	<b>58%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>	<b>3,15</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	0%	11%	56%	33%	100%	3,22	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	1%	15%	52%	32%	100%	3,14	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	7%	58%	36%	100%	3,29	Sangat Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>55%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,21</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	11%	59%	30%	100%	3,19	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	0%	10%	67%	23%	100%	3,14	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	1%	15%	55%	29%	100%	3,11	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	0%	8%	67%	25%	100%	3,16	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>62%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>	<b>3,15</b>	<b>Baik</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	10%	52%	37%	100%	3,25	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	7%	59%	33%	100%	3,23	Baik
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	1%	7%	60%	32%	100%	3,22	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>57%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>	<b>3,23</b>	<b>Baik</b>
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	8%	62%	30%	100%	3,22	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	8%	59%	33%	100%	3,25	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	0%	5%	62%	33%	100%	3,27	Sangat Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>61%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>	<b>3,25</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>59%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>3,20</b>	<b>Baik</b>
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	1%	12%	60%	26%	100%	3,11	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,25 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability dan assurance yaitu sebesar 3,15. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability dan assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Proses layanan pencairan dana yang memiliki bobot nilai 3,11 pada aspek assurance.

#### Tendik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>70%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	<b>3,16</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	0%	7%	79%	14%	100%	3,07	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	11%	68%	21%	100%	3,11	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Sangat Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>74%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>	<b>3,10</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>68%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	<b>3,14</b>	<b>Baik</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	18%	57%	25%	100%	3,07	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0%	14%	68%	18%	100%	3,04	Baik
12	Kesediaan untuk	0%	7%	82%	11%	100%	3,04	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	memberikan perhatian pada kebutuhan layanan							
	<b>Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>69%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>	<b>3,05</b>	<b>Baik</b>
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	7%	79%	14%	100%	3,07	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	14%	75%	11%	100%	2,96	Baik
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Sangat Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>75%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>	<b>3,04</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>71%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>	<b>3,10</b>	<b>Baik</b>
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	0%	14%	68%	18%	100%	3,04	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,16 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible yaitu sebesar 3,04. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek tangible masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan yang memiliki bobot nilai 2,96.

#### Dosen & Tendik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	1%	8%	63%	28%	100%	3,18	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	1%	13%	58%	28%	100%	3,13	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>61%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	<b>3,15</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	0%	10%	62%	28%	100%	3,18	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	1%	14%	56%	29%	100%	3,13	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	7%	62%	31%	100%	3,24	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>60%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>	<b>3,18</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	11%	62%	27%	100%	3,16	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	0%	9%	66%	25%	100%	3,16	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	1%	13%	57%	29%	100%	3,14	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	0%	9%	68%	23%	100%	3,14	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>64%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>	<b>3,15</b>	<b>Baik</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	12%	53%	34%	100%	3,20	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	9%	61%	29%	100%	3,18	Baik
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	1%	7%	66%	26%	100%	3,17	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>60%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>	<b>3,18</b>	<b>Baik</b>
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	8%	66%	26%	100%	3,18	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	10%	63%	27%	100%	3,17	Baik
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	0%	7%	64%	29%	100%	3,22	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>65%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>	<b>3,19</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>62%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	<b>3,17</b>	<b>Baik</b>
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	1%	13%	62%	24%	100%	3,09	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,19 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability dan assurance yaitu sebesar 3,15. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability dan assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan yang memiliki bobot nilai 3,13 pada aspek reliability.

#### MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1	Supaya lebih ditingkatkan lagi
2	Kebijakan tentang penggunaan dana sebaiknya lebih fleksibel sepanjang tujuannya untuk memenuhi target capaian IKU
3	Mahasiswa anak wali sering merasa respon dari bag keuangan lama
4	Pelayanan keuangan yang belum terintegrasi dengan baik secara sistem berikut aplikasinya
5	Perihal notifikasi perihal gaji (slip gaji) diberikan pada saat gaji ditransfer biar bisa dicocokkan oleh pegawai.
6	Terkait dengan pertanyaan proses pengajuan, pencairan dan pelaporan penggunaan dana sebaiknya tidak ditanyakan kepada Dosen yg Bukan struktural krn dosen tdk berinteraksi dgn keuangan terkait hal tsb
7	Naikan Gaji dan Jangan Memotong Gaji, apalagi yg belum serdos.