



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
KEUANGAN

TAHUN 2024



Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN
TAHUN 2024

Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Fakultas : AGAMA ISLAM


Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

Tahun Akademik : 2024

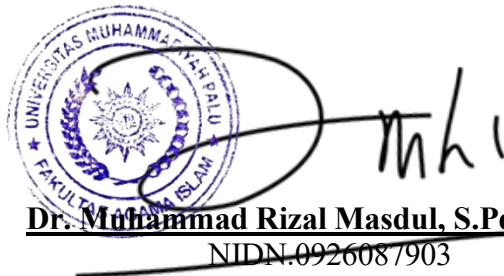
Laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan tahun 2024 ini telah diperiksa dan disetujui untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Di susun Oleh GPM

Menyetujui Dekan



Mansur, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 0920018703



Dr. Muhammad Rizal Masdul, S.Pd.I., M.Pd
NIDN.0926087903

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan keuangan merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan kegiatan akademik dan administrasi di lingkungan program studi/UPPS. Pelayanan keuangan yang baik, transparan, cepat, dan akuntabel akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan keuangan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan yang diberikan, program studi/UPPS melaksanakan survei kepuasan layanan keuangan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian mahasiswa terkait kualitas pelayanan keuangan, seperti kemudahan prosedur layanan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, transparansi administrasi, serta sikap dan responsivitas petugas layanan.

Hasil survei kepuasan layanan keuangan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi program studi/UPPS dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, pelaksanaan survei ini juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam mendukung peningkatan mutu layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan layanan keuangan.

3. Menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan mutu layanan
4. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal secara berkelanjutan

C. Sasaran

Kegiatan Survey ini melibatkan seluruh Mahasiswa Aktif yang mengikuti perkuliahan di Tahun Akademik 2024.

BAB 2

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada program studi Kehutanan pada tahun akademik 2024.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei Kepuasan terhadap layanan keuangan pada tahun 2024 adalah sebanyak 31 orang mahasiswa. Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi aktual kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan.

Penyebaran dan pengisian angket dimulai setiap akhir Tahun Akademik Angket tersebut diisi melalui penyediaan angket gratis (google form).

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan instrumen kuesioner yang disusun secara terstruktur. Instrumen disebarakan secara daring menggunakan platform Google Forms.

Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, dengan menggunakan skala penilaian sebagai berikut:

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Mahasiswa diminta memberikan penilaian sesuai dengan tingkat kepuasan mereka terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

C. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil survey dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban responden untuk menggambarkan tingkat pemahaman mahasiswa secara numerik. Analisis kualitatif digunakan untuk menafsirkan makna dari jawaban terbuka dan hasil wawancara, sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang dan diagram lingkaran untuk memperjelas distribusi data dan memudahkan pembacaan hasil survey.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Berdasarkan hasil penyebaran angket, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survei ini, jumlah responden yang mengisi angket sebanyak 31 mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti. Pengujian validitas pada survei ini dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengorelasikan skor masing-masing item pernyataan dengan skor total.

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jumlah responden dalam uji instrumen ini sebanyak 31 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df=n-2=31-2=29$$

Berdasarkan tabel distribusi Pearson Product Moment pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai:

$$r \text{ tabel} = 0,355$$

Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Informasi pembayaran dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas	0,648	0,355	Valid
2	Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat	0,712	0,355	Valid
3	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional	0,689	0,355	Valid
4	Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami	0,734	0,355	Valid

5	Sistem pembayaran dan layanan keuangan mudah diakses	0,771	0,355	Valid
6	Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas	0,695	0,355	Valid
7	Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik	0,748	0,355	Valid
8	Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan	0,706	0,355	Valid
9	am layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0,682	0,355	Valid

Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,355), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. $\alpha < 0,50$ → kurang reliabel
- a. $0,50 - 0,70$ → cukup reliabel
- b. $0,70 - 0,90$ → reliabilitas tinggi
- c. $0,90$ → sangat tinggi

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,914	Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,914 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

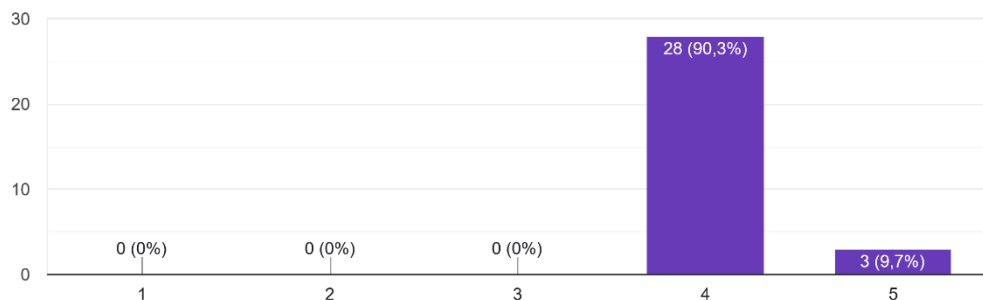
3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tata Pamong. Respon yang didapatkan berjumlah 31 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 9 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak Puas, 2) tidak puas, 3) cukup puas, 4) puas 5) sangat puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

1. Informasi Pembayaran dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas.

Informasi pembayaran dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas
31 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 9,7 % responden menyatakan sangat puas dan 90,3% menyatakan puas terhadap layanan Informasi Pembayaran dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas kepada mahasiswa. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas maupun tidak puas.

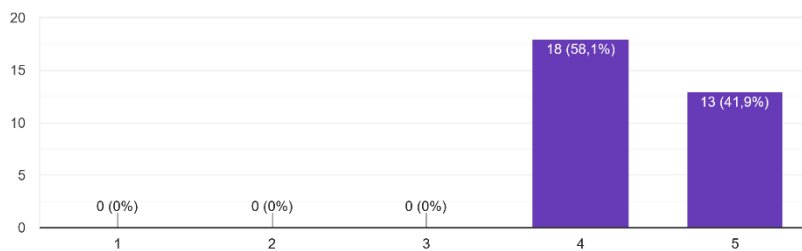
Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan administrasi kemahasiswaan yang diberikan oleh program studi. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mencerminkan bahwa

pelayanan administrasi yang diberikan telah berjalan dengan baik, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam berbagai urusan keuangan.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi keuangan telah dinilai positif oleh mahasiswa.

2. Pelayanan Administrasi dilakukan dengan cepat.

Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat
31 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 41,9% responden menyatakan sangat puas, 56,1% menyatakan puas, dan 3,8% menyatakan cukup puas terhadap Pelayanan Administrasi dilakukan dengan cepat.

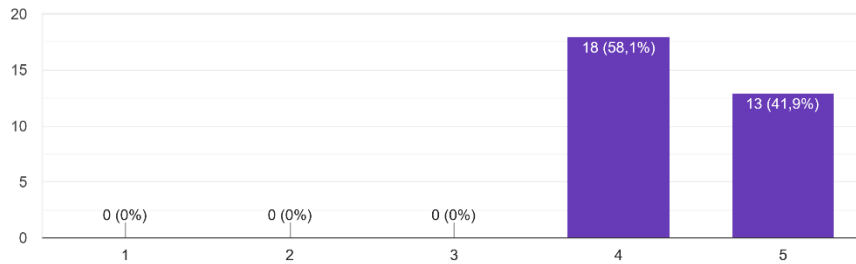
Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan dalam mengakses layanan administrasi keuangan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa layanan administrasi yang tersedia telah mudah dijangkau serta mampu memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Selain itu, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas maupun tidak puas, yang menunjukkan bahwa akses layanan administrasi keuangan secara umum telah berjalan dengan baik.

3. Petugas Layanan keuangan memberikan layanan yang ramah dan profesional.

Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat

31 jawaban



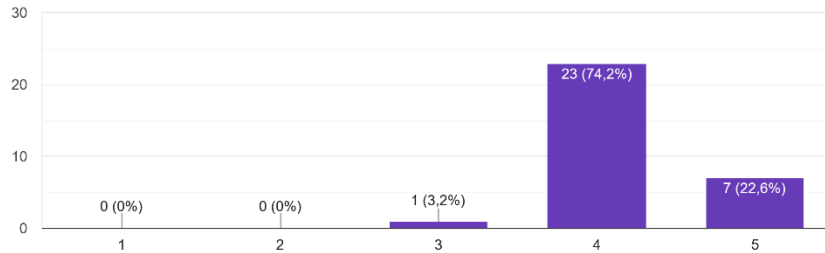
Berdasarkan hasil survei, sebesar 26,9% responden menyatakan sangat puas, 69,2% menyatakan puas, dan 3,8% menyatakan cukup puas terhadap Petugas Layanan keuangan memberikan layanan yang ramah dan profesional. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap layanan keuangan layanan yang ramah dan profesional yang diberikan oleh program studi. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mencerminkan bahwa keuangan layanan yang ramah dan profesional telah dilaksanakan secara cukup cepat, responsive.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi secara umum telah berjalan dengan baik dan diterima positif oleh mahasiswa.

4. Prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan mudah dipahami.

Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami
31 jawaban



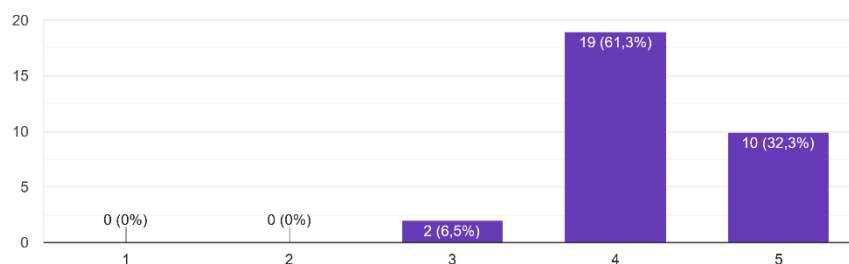
Berdasarkan hasil survei, sebesar 22,6% responden menyatakan sangat puas, 74,2% menyatakan puas, dan 3,2 % menyatakan cukup puas terhadap Prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan dalam Prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa informasi Prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan telah berjalan dengan baik.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan pengaturan Prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan Sistem pembayaran dan layanan keuangan mudah diakses

5. Sistem Pembayaran dan Layanan keuangan mudah diakses

Sistem pembayaran dan layanan keuangan mudah diakses
31 jawaban

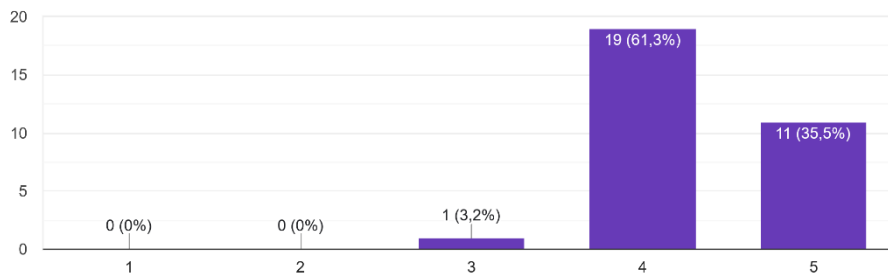


Berdasarkan hasil survei, sebesar 32,3 % responden menyatakan sangat puas, 61,3% menyatakan puas, dan 6,5 % menyatakan cukup puas terhadap Sistem Pembayaran dan Layanan keuangan mudah diakses.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap Sistem Pembayaran dan Layanan keuangan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa Sistem Pembayaran dan Layanan keuangan mudah diakses. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam hal Sistem Pembayaran dan Layanan keuangan yang mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.

6. Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas .

Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas
31 jawaban



Sumber: Olah Data 2024

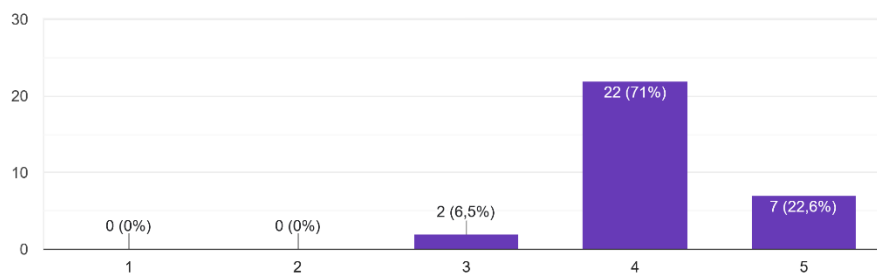
Berdasarkan hasil survei, sebesar 35,5% responden menyatakan sangat puas, 61,3% menyatakan puas, dan 3,2 % menyatakan cukup puas terhadap pemberian Bukti pembayaran dan administrasi keuangan Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemampuan tenaga kependidikan (tendik) dalam pemberian Bukti pembayaran dan administrasi keuangan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mencerminkan bahwa tendik telah memberikan

pelayanan yang informatif, komunikatif, dan membantu mahasiswa dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi maupun layanan keuangan. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam konsistensi pelayanan keuangan.

7. Pengaduan keuangan ditangani dengan baik

Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik
31 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 22,6% responden menyatakan sangat puas, 71 % menyatakan puas, dan 6,5 % menyatakan cukup puas. terhadap Layanan pengaduan keuangan dapat ditangani dengan baik.

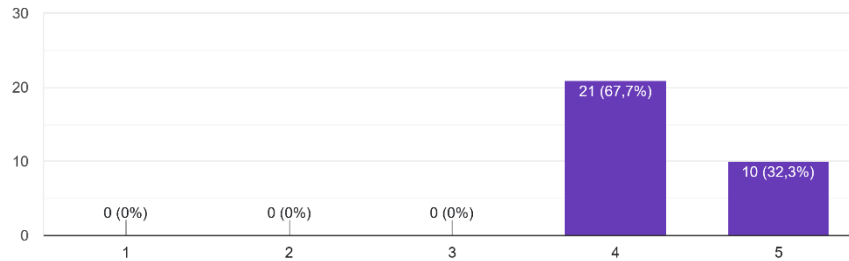
Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap penanganan layanan pengaduan keuangan di lingkungan program studi/Upps. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa proses penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik, responsif, dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan

dalam kecepatan tindak lanjut, kejelasan prosedur pengaduan, serta efektivitas komunikasi agar layanan pengaduan keuangan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kepuasan yang lebih merata kepada seluruh mahasiswa.

8. Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan

Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan
31 jawaban



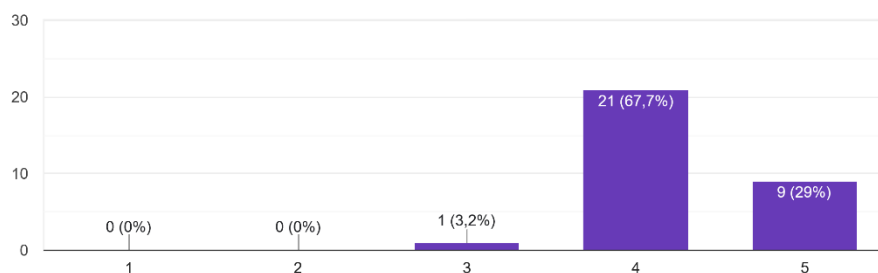
Berdasarkan hasil survei, sebesar 32,3% responden menyatakan sangat puas dan 67,7% menyatakan puas terhadap layanan keuangan yang dilaksanakan secara tertib dan transparan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas, maupun tidak puas.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap pelaksanaan layanan keuangan di lingkungan program studi/UPPS. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa layanan keuangan telah dilaksanakan dengan tertib, jelas, dan transparan, baik dalam proses pelayanan maupun penyampaian informasi kepada mahasiswa.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa sistem layanan keuangan yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan rasa percaya kepada mahasiswa. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi/UPPS dalam mewujudkan tata kelola layanan keuangan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

9. Jam layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Jam layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
31 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 29% responden menyatakan sangat puas, 67,7% menyatakan puas, dan 3,2% menyatakan cukup puas terhadap kesesuaian jam layanan keuangan dengan kebutuhan mahasiswa. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap jam layanan keuangan yang telah ditetapkan oleh program studi/UPPS. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa waktu pelayanan yang tersedia telah mampu menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh layanan keuangan.

Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan telah berjalan dengan baik dan mendukung kelancaran proses administrasi mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam fleksibilitas waktu pelayanan, optimalisasi jam layanan pada waktu tertentu, serta peningkatan akses informasi terkait jadwal pelayanan agar kebutuhan mahasiswa dapat terlayani secara lebih optimal.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, secara umum mahasiswa telah memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan keuangan yang diberikan oleh program studi/UPPS. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan keuangan telah berjalan dengan cukup baik, baik dari aspek penyampaian informasi, kecepatan pelayanan, profesionalitas petugas, kemudahan prosedur, maupun transparansi layanan keuangan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas pada beberapa aspek layanan, sehingga program studi/UPPS perlu melakukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Adapun rencana tindak lanjut (RTL) yang akan dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi keuangan melalui pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Program studi/UPPS juga akan melakukan optimalisasi penyampaian informasi terkait pembayaran, prosedur administrasi, jadwal layanan, serta informasi keuangan lainnya melalui media komunikasi seperti website, media sosial, dan media informasi digital lainnya agar informasi dapat diterima mahasiswa secara lebih cepat dan merata.

Selain itu, program studi/UPPS akan meningkatkan kompetensi dan profesionalitas tenaga kependidikan dalam memberikan layanan keuangan yang komunikatif, ramah, dan informatif kepada mahasiswa. Peningkatan juga akan dilakukan pada sistem pelayanan dan mekanisme pengaduan keuangan agar proses tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa dapat dilakukan secara lebih cepat, efektif, dan transparan.

Dalam mendukung peningkatan mutu layanan, program studi/UPPS juga akan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan keuangan, termasuk evaluasi terhadap sistem pembayaran, kemudahan akses layanan, keterbukaan informasi, serta kesesuaian jam layanan dengan kebutuhan mahasiswa. Dengan adanya

tindak lanjut tersebut, diharapkan kualitas layanan keuangan dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi seluruh mahasiswa.

s