



# LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN  
KEUANGAN

TAHUN 2025



Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah



## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN  
TAHUN 2025

Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Fakultas : AGAMA ISLAM


Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

Tahun Akademik : 2025

Laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan tahun 2025 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 2025.

## **BAB 2**

### **METODOLOGI**

#### **A. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada program studi Kehutanan pada tahun akademik 2025.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei Kepuasan terhadap layanan keuangan pada tahun 2025 adalah sebanyak 27 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:

<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
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 keuangan. 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 27 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 27 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan ( $df$ ) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 27 - 2 = 25$$

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

$$r \text{ tabel} = 0,381$$

##### Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Informasi pembayaran dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas	0,612	0,381	Valid
2	Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat	0,684	0,381	Valid
3	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional	0,731	0,381	Valid
4	Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami	0,655	0,381	Valid

5	Sistem pembayaran dan layanan keuangan mudah diakses	0,702	0,381	Valid
6	Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas	0,748	0,381	Valid
7	Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik		0,381	Valid
8	Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan	0,719	0,381	Valid
9	am layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0,667	0,381	

Sumber: Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,388), 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
0,903	Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,903 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.

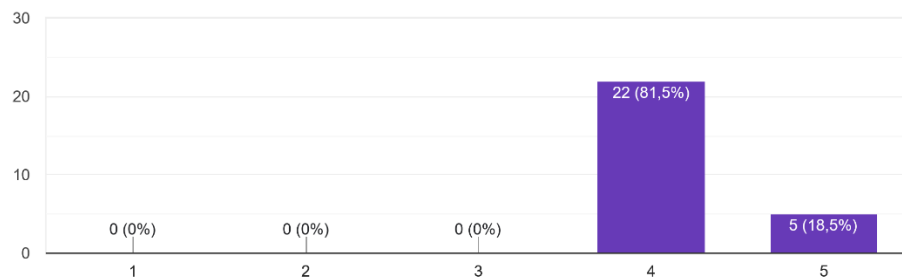
### 3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tata Pamong. Respon yang didapatkan berjumlah 27 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  
27 jawaban



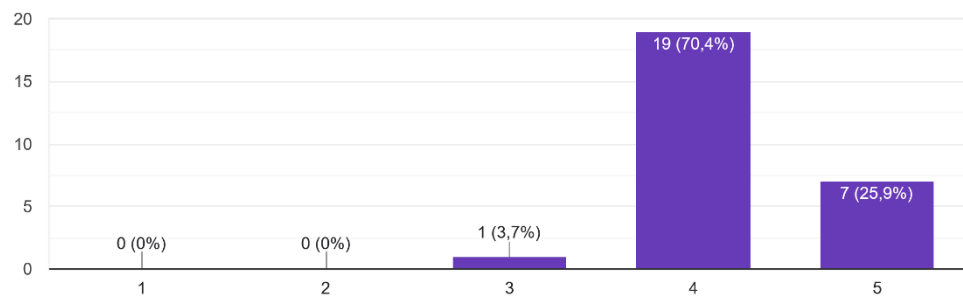
Berdasarkan hasil survei, sebesar 18,5% responden menyatakan sangat puas dan 81,5% menyatakan puas terhadap layanan keuangan yang diberikan kepada mahasiswa. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas, maupun tidak puas.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan keuangan yang diberikan oleh program studi/UPPS. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa pelayanan keuangan telah berjalan dengan baik, tertib, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam berbagai urusan administrasi keuangan.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan keuangan telah dinilai baik oleh mahasiswa. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi/UPPS dalam memberikan pelayanan keuangan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## 2. Pelayanan Administrasi dilakukan dengan cepat.

Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat  
27 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 25,9% responden menyatakan sangat puas dan 70,4% menyatakan puas terhadap layanan keuangan yang diberikan kepada mahasiswa. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas, maupun tidak puas.

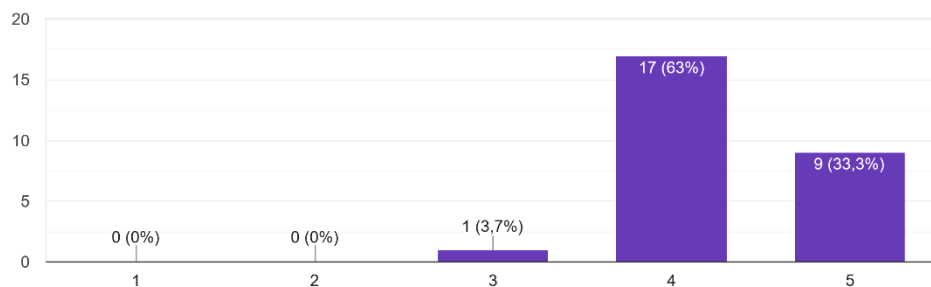
Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan keuangan yang diberikan oleh program studi. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa pelayanan keuangan telah berjalan dengan baik, tertib, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam berbagai urusan administrasi keuangan.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan keuangan telah dinilai baik oleh mahasiswa. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi dalam memberikan

pelayanan keuangan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

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

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional  
27 jawaban



..

Berdasarkan hasil survei, sebesar 33,3% responden menyatakan sangat puas, 63% menyatakan puas, dan 3,7% menyatakan cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas layanan keuangan secara ramah dan profesional. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas.

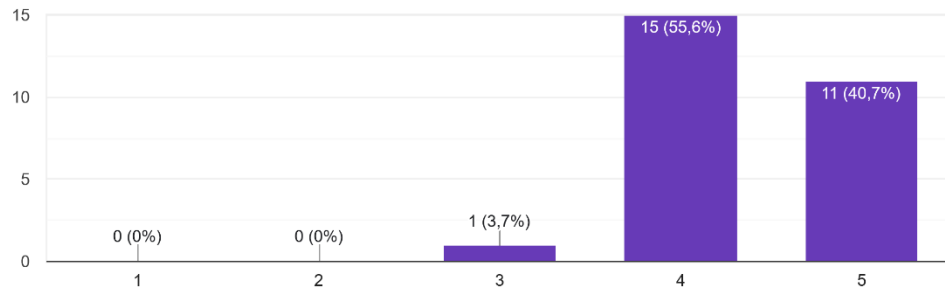
Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap sikap dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan keuangan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa petugas layanan keuangan telah mampu memberikan pelayanan yang sopan, komunikatif, responsif, serta profesional dalam membantu kebutuhan administrasi keuangan mahasiswa.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan diterima positif oleh mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga

diperlukan peningkatan secara berkelanjutan dalam menjaga konsistensi keramahan, ketepatan pelayanan, dan kualitas komunikasi kepada mahasiswa.

#### 4. Prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan mudah dipahami.

Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami  
27 jawaban



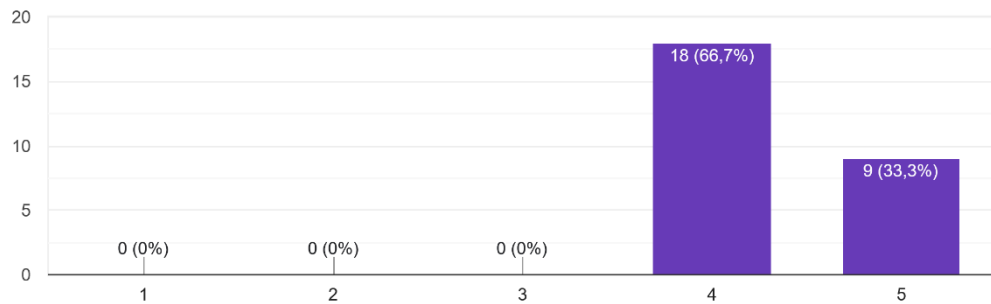
Berdasarkan hasil survei, sebesar 22,6% responden menyatakan sangat puas, 74,2% menyatakan puas, dan 3,2% menyatakan cukup puas terhadap prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan yang diterapkan oleh program studi/UPPS. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap prosedur pembayaran dan pengurusan keuangan yang dinilai mudah dipahami dan dilaksanakan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa informasi mengenai tata cara pembayaran serta pengurusan administrasi keuangan telah disampaikan dengan cukup jelas dan sistematis kepada mahasiswa.

Selain itu, prosedur layanan yang mudah dipahami membantu mahasiswa dalam melakukan proses administrasi keuangan secara lebih tertib dan efisien. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi, penyederhanaan prosedur, serta optimalisasi media informasi agar seluruh mahasiswa dapat memahami prosedur layanan keuangan dengan lebih baik.

## 5. Sitem pembayaran dan layanan keuangan mudah diakses

Sistem pembayaran dan layanan keuangan mudah diakses

27 jawaban



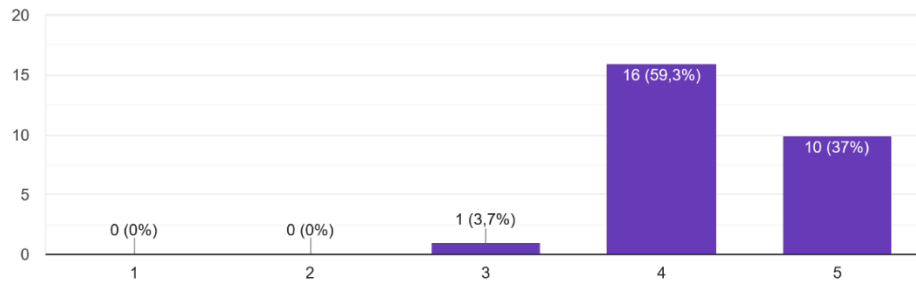
Berdasarkan hasil survei, sebesar 33,3% responden menyatakan sangat puas dan 66,7% menyatakan puas terhadap sistem pembayaran dan layanan keuangan yang mudah diakses melalui berbagai media komunikasi, seperti website, media sosial, dan media informasi lainnya. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas, maupun tidak puas.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan akses sistem pembayaran dan layanan keuangan yang disediakan oleh program studi. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa informasi dan layanan keuangan telah tersedia dengan baik serta mudah dijangkau oleh mahasiswa.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa sistem layanan keuangan yang digunakan telah berjalan secara efektif dan mendukung kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh informasi maupun pelayanan administrasi keuangan. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi/UPPS dalam menyediakan layanan keuangan yang mudah diakses, informatif, dan mendukung kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

## 6. Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas .

Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas  
27 jawaban



Sumber: Olah Data 2025

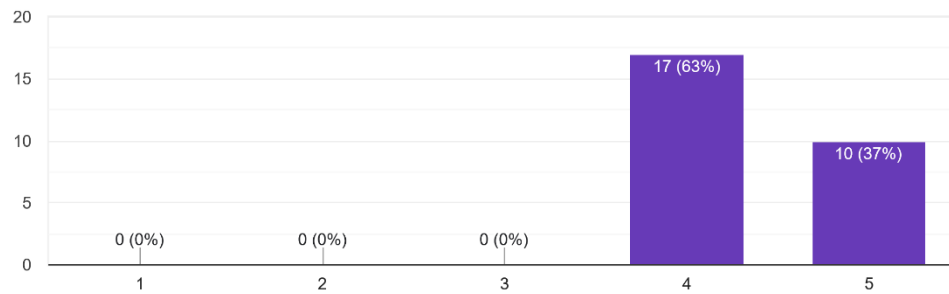
Berdasarkan hasil survei, sebesar 37% responden menyatakan sangat puas, 59,3% menyatakan puas, dan 3,7% menyatakan cukup puas terhadap kejelasan bukti pembayaran dan administrasi keuangan yang diberikan kepada mahasiswa.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan administrasi keuangan, khususnya dalam pemberian bukti pembayaran dan dokumen administrasi keuangan yang jelas dan mudah dipahami. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan (tendik) telah memberikan informasi dan bantuan layanan secara informatif, tertib, dan transparan.

Selain itu, kejelasan bukti pembayaran dan administrasi keuangan membantu mahasiswa dalam memastikan ketepatan proses administrasi serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan keuangan yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam konsistensi pelayanan, ketepatan administrasi, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa.

## 7. Pengaduan keuangan ditangani dengan baik

Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik  
27 jawaban



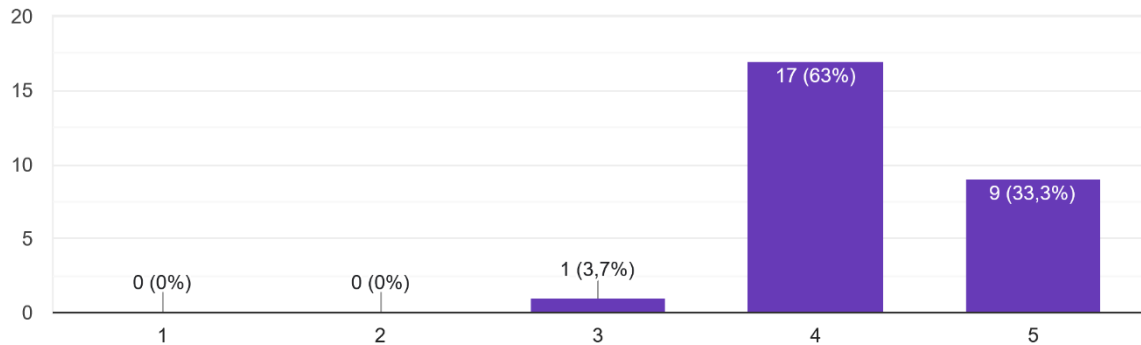
Berdasarkan hasil survei, sebesar 37% responden menyatakan sangat puas dan 63% menyatakan puas terhadap penanganan pengaduan keuangan yang dilakukan oleh program studi/UPPS. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas, maupun tidak puas.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan penanganan pengaduan keuangan yang diberikan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa setiap pengaduan atau permasalahan keuangan yang disampaikan mahasiswa telah ditangani dengan baik, responsif, dan memberikan solusi yang sesuai.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan keuangan telah berjalan secara efektif dan mampu memberikan rasa nyaman serta kepercayaan kepada mahasiswa. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi/UPPS dalam memberikan pelayanan keuangan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## 8. Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan

Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan  
27 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 33,3% responden menyatakan sangat puas, 63% menyatakan puas, dan 3,7% menyatakan cukup puas terhadap layanan keuangan yang dilaksanakan secara tertib dan transparan.

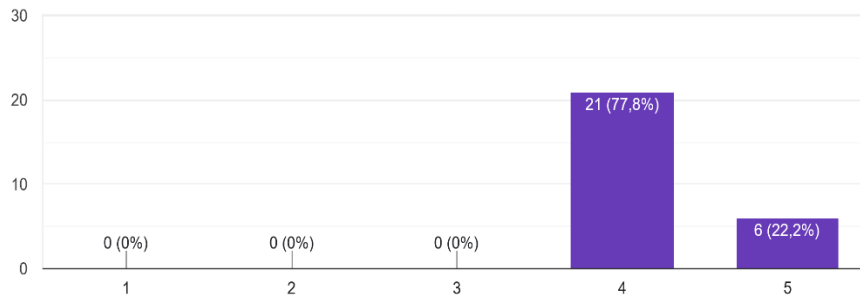
Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap pelaksanaan layanan keuangan di lingkungan program studi. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa proses layanan keuangan telah berjalan secara tertib, jelas, dan transparan dalam pelaksanaannya.

Selain itu, layanan yang tertib dan transparan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memahami proses administrasi keuangan serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pelayanan yang diterapkan. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam konsistensi pelayanan, keterbukaan informasi, serta optimalisasi sistem administrasi keuangan agar kualitas layanan dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

## 9. Jam layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Jam layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

27 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 22,2% responden menyatakan sangat puas dan 77,8% menyatakan puas terhadap kesesuaian jam layanan keuangan dengan kebutuhan 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 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 sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh layanan administrasi keuangan.

Selain itu, tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa layanan keuangan telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran proses administrasi mahasiswa. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi dalam memberikan pelayanan yang efektif, tertib, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap seluruh aspek layanan yang diberikan oleh program studi/UPPS. Hal ini terlihat dari dominannya penilaian pada kategori puas dan sangat puas pada setiap indikator layanan. Meskipun sebagian besar aspek telah berjalan dengan baik, program studi/UPPS tetap berkomitmen untuk melakukan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut, program studi/UPPS akan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan administrasi kemahasiswaan melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, responsif, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Selain itu, optimalisasi sistem layanan

administrasi akan terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Dalam aspek kemudahan akses layanan administrasi, program studi/UPPS akan meningkatkan pemanfaatan sistem layanan berbasis digital guna mempermudah mahasiswa dalam memperoleh berbagai layanan administrasi kemahasiswaan. Penyederhanaan prosedur layanan serta peningkatan kecepatan akses informasi juga akan terus dikembangkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, program studi/UPPS akan melakukan evaluasi berkala terhadap ketepatan waktu pelayanan serta meningkatkan koordinasi dalam proses penyelesaian administrasi mahasiswa. Upaya ini dilakukan agar pelayanan dapat berjalan secara lebih konsisten, cepat, dan akurat.

Dalam aspek penyampaian informasi kegiatan kemahasiswaan, program studi/UPPS akan mengoptimalkan media komunikasi seperti website, media sosial, grup informasi mahasiswa, dan media lainnya agar informasi kegiatan dapat disampaikan secara lebih cepat, lengkap, dan merata kepada seluruh mahasiswa.

Selain itu, program studi/UPPS juga akan meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kependidikan (tendik) melalui penguatan kompetensi pelayanan, komunikasi, dan responsivitas dalam memberikan informasi maupun bantuan layanan kepada mahasiswa.

Pada layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa, program studi/UPPS akan mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan transparansi informasi, kemudahan akses layanan, dan ketepatan penyampaian informasi terkait program bantuan mahasiswa.

Selanjutnya, program studi/UPPS akan terus melakukan pemeliharaan dan pengembangan sarana kegiatan mahasiswa guna mendukung pelaksanaan aktivitas kemahasiswaan secara optimal. Peningkatan fasilitas penunjang kegiatan mahasiswa

akan dilakukan secara bertahap agar mahasiswa merasa lebih nyaman dan terbantu dalam melaksanakan berbagai kegiatan akademik maupun non-akademik.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan, program studi/Upps juga akan melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh layanan kemahasiswaan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan di masa yang akan datang.

