



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN PROGRAM STUDI KEHUTANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

TAHUN 2024



Lokasi

📍 Jl. H. M. Rusdy Toana, No. 1 Kota
Palu – Provinsi Sulawesi Tengah

Hubungi Kami

🌐 fapertaunismuhpalu.ac.id

Dibuat Tanggal :	25 September 2024
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  Irmawaty, S.P., M.Si NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  Tirtha Ayu Paramitha, S.Hut., M.P. NIDN : 0929127603
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  Ir. Syaiful Bachri, M.Si NIDN : 0913107502

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good governance*), Program Studi melalui Unit Pengelola Program Studi Kehutanan, perlu menjamin bahwa layanan keuangan yang diberikan kepada mahasiswa dapat berjalan secara efektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan adalah melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan.

Layanan keuangan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Kualitas pelayanan administrasi keuangan, seperti proses pembayaran, informasi biaya pendidikan, pelayanan beasiswa, ketepatan administrasi, transparansi transaksi, serta kemudahan akses layanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala melalui pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan. Survei ini menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), guna memastikan adanya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan administrasi dan keuangan di Prodi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Pengelolaan layanan keuangan yang baik ditandai dengan adanya prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, ketepatan pelayanan, serta kemudahan akses bagi mahasiswa. Mahasiswa sebagai salah satu pemangku kepentingan utama memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan keuangan yang diberikan oleh institusi.

Survei kepuasan ini menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam tahapan evaluasi pada siklus PPEPP, yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa serta menemukan aspek-aspek layanan keuangan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam

pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan keuangan di Prodi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu..

B. Maksud dan Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan di Prodi Kehutanan.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan layanan keuangan.
3. Menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan administrasi keuangan.
4. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara berkelanjutan.

C. Sasaran

Kegiatan survei ini melibatkan seluruh mahasiswa aktif yang mengikuti perkuliahan pada Tahun Akademik 2023/2024.

BAB II METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Kehutanan pada Tahun Akademik 2024. Mengingat jumlah mahasiswa yang tersedia relatif terbatas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan pada tahun 2024 adalah sebanyak 22 orang mahasiswa. Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi aktual kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan keuangan di lingkungan program studi.

Penyebaran dan pengisian angket dilaksanakan pada akhir Tahun Akademik. Angket diisi secara daring melalui platform Google Forms.

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	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Mahasiswa diminta memberikan penilaian sesuai dengan tingkat kepuasan mereka terhadap setiap pernyataan yang diberikan, seperti kecepatan pelayanan administrasi keuangan,

transparansi informasi pembayaran, pelayanan beasiswa, kemudahan proses administrasi, serta sikap petugas layanan keuangan.

C. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil survei dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban responden untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara numerik. Analisis kualitatif digunakan untuk menafsirkan makna dari jawaban terbuka dan masukan responden sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan keuangan.

Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang dan diagram batang untuk memperjelas distribusi data serta memudahkan pembacaan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan.

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 22 Mahasiswa Program Studi Kehutanan.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti. Pada survei kepuasan mahasiswa, pengujian validitas 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 22 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 22 - 2 = 20$$

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

$$r \text{ table} = 0,2681$$

Tabel : Hasil Uji Validitas Instrumen

No.	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Informasi Pembayaran dan Administrasi Keuangan disampaikan dengan Jelas	0,854	0.2681	Valid
2.	Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional	0,572	0.2681	Valid
3.	Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah dipahami	0,523	0.2681	Valid
4.	Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah diakses	0,608	0.2681	Valid
5.	Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan diberikan dengan Jelas	0,500	0.2681	Valid
6.	Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan ditangani dengan Baik	0,626	0.2681	Valid

7.	Layanan Keuangan dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan	0,483	0.2681	Valid
----	--	-------	--------	-------

Sumber: Olah Data 2024

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0,2681), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Mengingat jumlah responden relatif terbatas, hasil uji validitas ini digunakan sebagai evaluasi awal dan didukung oleh validitas isi yang telah dilakukan sebelumnya.

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
- b. $0,50 - 0,70$ → cukup reliabel
- c. $0,70 - 0,90$ → reliabilitas tinggi
- d. $0,90$ → sangat tinggi

Tabel: Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,754	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Olah Data 2024

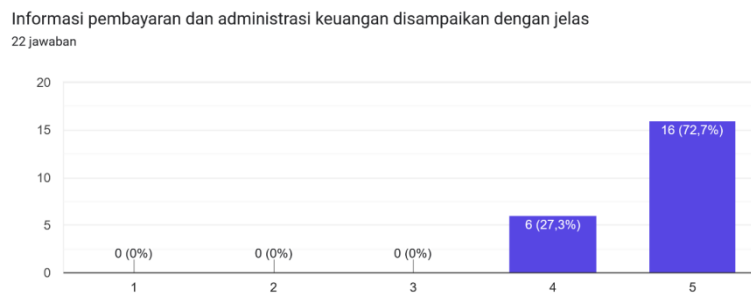
Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,754, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan. Respon yang didapatkan berjumlah 22 orang. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 8 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.



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Informasi Pembayaran dan Administrasi Keuangan Disampaikan dengan Jelas*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kejelasan informasi yang disampaikan. Sebanyak 16 responden (72,7%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 6 responden (27,3%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa informasi terkait pembayaran dan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan telah disampaikan dengan cukup jelas, sehingga dapat dipahami oleh mayoritas mahasiswa.

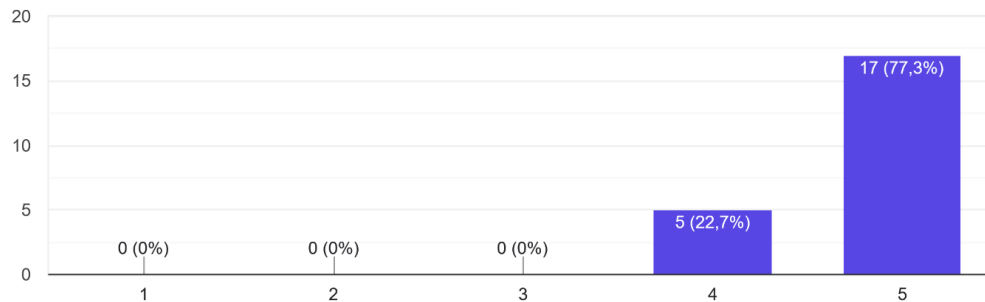
Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa informasi yang diberikan belum sepenuhnya jelas, baik dari segi kelengkapan, ketepatan waktu penyampaian, maupun kemudahan akses informasi.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek penyampaian informasi pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun

demikian, peningkatan tetap diperlukan agar informasi yang diberikan menjadi lebih transparan, mudah dipahami, dan dapat diakses secara merata oleh seluruh mahasiswa.

2.. Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional.

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional
22 jawaban



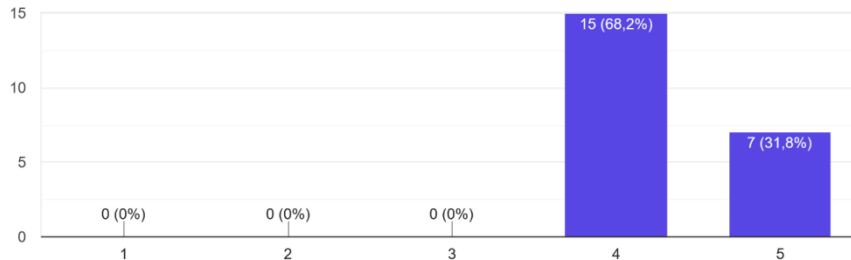
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan petugas keuangan. Sebanyak 17 responden (77,7%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 5 responden (22,7%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta profesional dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasakan pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama terkait konsistensi keramahan, kecepatan pelayanan, atau komunikasi dalam memberikan informasi.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan petugas keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar seluruh mahasiswa dapat merasakan pelayanan yang lebih optimal, profesional, dan responsif secara merata.

3. Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah dipahami.

Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami
22 jawaban



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah Dipahami*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kejelasan prosedur yang diterapkan. Sebanyak 15 responden (68,2%) menyatakan Puas (SP) dan 7 responden (31,8%) menyatakan Sangat Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan dinilai sudah cukup jelas, terstruktur, dan dapat dipahami oleh mayoritas mahasiswa.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami alur prosedur, baik terkait tahapan pembayaran, persyaratan administrasi, maupun informasi teknis yang disampaikan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa prosedur pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar prosedur yang ada menjadi lebih sederhana, mudah dipahami, serta didukung dengan panduan yang lebih jelas dan informatif bagi seluruh mahasiswa.

4. Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah diakses.



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah Diakses*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses layanan keuangan. Sebanyak 15 responden (68,2%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 6 responden (27,3%) menyatakan Puas (P), 1 responden (4,5%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran dan layanan keuangan telah dinilai cukup mudah diakses oleh mahasiswa, sehingga dapat mendukung kelancaran proses administrasi keuangan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang mengalami kendala dalam mengakses layanan, baik dari sisi teknis sistem, ketersediaan informasi, maupun kemudahan penggunaan layanan keuangan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sistem pembayaran dan layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar sistem layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien diakses oleh seluruh mahasiswa. Penguatan sistem digital dan peningkatan dukungan teknis dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan.

5. Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan diberikan dengan Jelas.



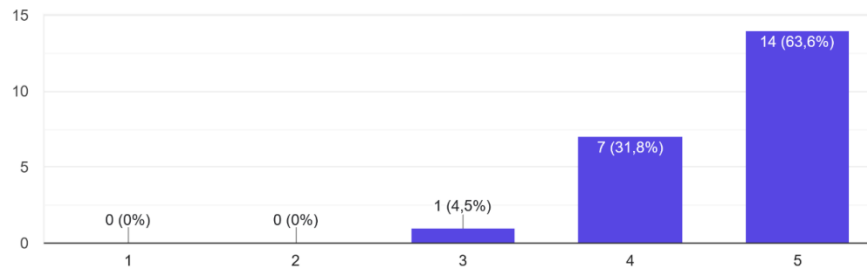
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan diberikan dengan Jelas*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kejelasan bukti pembayaran dan administrasi keuangan. Sebanyak 10 responden (45,5%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 9 responden (40,9%) menyatakan Puas (P), 3 responden (13,6%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa bukti pembayaran dan administrasi keuangan yang diberikan sudah cukup jelas, mudah dipahami, serta membantu mahasiswa dalam memahami rincian transaksi keuangan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih ada sebagian mahasiswa yang merasa kejelasan informasi pada bukti pembayaran belum sepenuhnya optimal, terutama terkait rincian biaya, format penyajian, atau informasi pendukung lainnya.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan bukti pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar informasi yang disajikan menjadi lebih rinci, transparan, dan mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa. Penguatan sistem administrasi berbasis digital dapat menjadi salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas layanan ini.

6. Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan ditangani dengan Baik.

Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik
22 jawaban



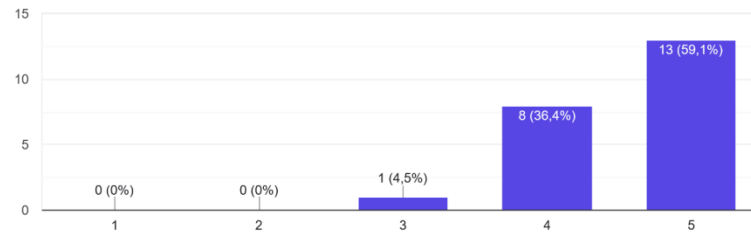
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap penanganan pengaduan dan kendala layanan keuangan. Sebanyak 14 responden (63, 6%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 7 responden (31,8) menyatakan Puas (P), 1 responden (4,5%) menyatakan cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pihak layanan keuangan dinilai telah cukup responsif, sigap, dan mampu memberikan solusi terhadap berbagai kendala yang dialami mahasiswa.

Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa penanganan pengaduan belum sepenuhnya optimal, baik dari segi kecepatan respons, kejelasan informasi tindak lanjut, maupun efektivitas penyelesaian masalah.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa penanganan pengaduan dan kendala layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar setiap pengaduan dapat ditangani secara lebih cepat, tepat, transparan, dan profesional. Penguatan sistem layanan pengaduan serta peningkatan komunikasi dengan mahasiswa dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan layanan.

7. Layanan Keuangan dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan.

Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan
22 jawaban



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Layanan Keuangan dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan layanan keuangan. Sebanyak 13 responden (59,1%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 8 responden (36,4%) menyatakan Puas (P), 1 responden (4,5%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan dinilai telah berjalan secara tertib, teratur, dan cukup transparan dalam proses administrasi maupun penyampaian informasi kepada mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasakan bahwa aspek transparansi dan ketertiban layanan belum sepenuhnya optimal, terutama terkait keterbukaan informasi atau konsistensi prosedur layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar pelaksanaan layanan semakin transparan, akuntabel, dan konsisten. Penguatan sistem informasi keuangan serta standarisasi prosedur layanan dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh

8. Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa.



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian jam layanan yang tersedia. Sebanyak 16 responden (72,7%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 5 responden (22,7%) menyatakan Puas (P), 1 responden (4,5%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa jam layanan keuangan telah dinilai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan cukup mendukung kelancaran dalam pengurusan administrasi keuangan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa jam layanan belum sepenuhnya fleksibel atau belum sepenuhnya mengakomodasi waktu yang dimiliki mahasiswa, terutama pada saat padatnya aktivitas akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa jam layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar pengaturan jam layanan menjadi lebih adaptif, fleksibel, dan lebih responsif terhadap kebutuhan seluruh mahasiswa. Upaya evaluasi berkala terhadap jam layanan dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan keuangan.