



FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

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

TAHUN 2025



Lokasi

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

Hubungi Kami

🌐 fapertaunismuupalu.ac.id

Dibuat Tanggal :	25 September 2025
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  Irmawaty, S.P., M.Si NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  Dr. Sofya, A Kasyid, S.P.,M.P NIDN : 0918028301
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  Dr. Ir. Marliyah, M.Si. NIDN : 0917016801

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 .

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 2024/2025.

BAB II METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Kehutanan pada Tahun Akademik 2025. 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 2025 adalah sebanyak 17 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 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 17 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 17 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 17 - 2 = 15$$

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

8.	Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa	0,574	0.2681	Valid
----	--	-------	--------	-------

Sumber: Olah Data 2025

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

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,754	Reliabilitas Tinggi

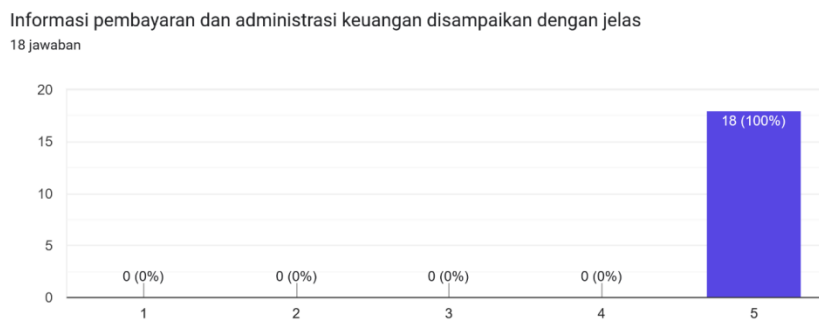
Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,754, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan. Respon yang didapatkan berjumlah 17 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.

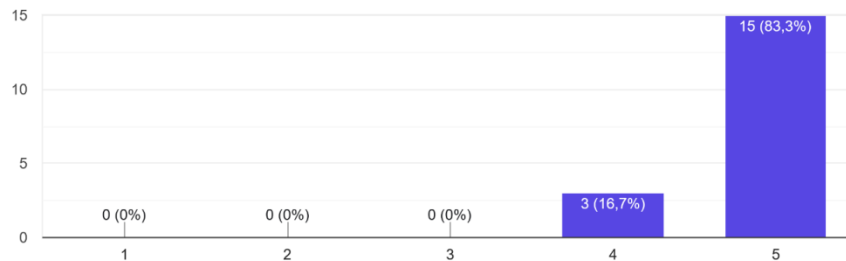


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Informasi Pembayaran dan Administrasi Keuangan Disampaikan dengan Jelas*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kejelasan informasi yang disampaikan. Sebanyak 17 responden menyatakan Sangat Puas (SP), responden menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa informasi terkait pembayaran dan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan telah disampaikan dengan jelas, sehingga mudah dipahami oleh mayoritas mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek kejelasan informasi pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Upaya peningkatan tetap diperlukan agar informasi yang disampaikan semakin transparan, konsisten, dan menjangkau seluruh mahasiswa secara optimal.

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

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional
18 jawaban



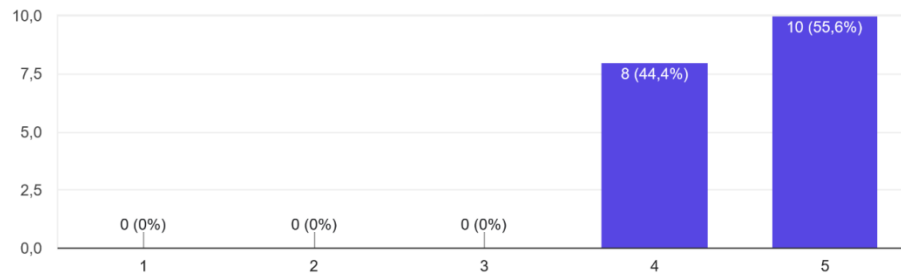
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan petugas keuangan. Sebanyak 15 responden (83,3%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 3 responden (16,7%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah baik, meskipun masih terdapat sedikit ruang perbaikan dalam hal konsistensi keramahan, kecepatan pelayanan, dan komunikasi dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan petugas keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar pelayanan dapat semakin optimal, responsif, dan memberikan kenyamanan yang lebih merata bagi seluruh mahasiswa.

3. Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah dipahami.

Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami
18 jawaban



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah Dipahami*”, dapat diketahui bahwa respon mahasiswa menunjukkan penilaian yang cenderung positif. Sebanyak 10 responden (55,6%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 8 responden (44,4%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan sudah dinilai cukup jelas, terstruktur, dan dapat dipahami oleh sebagian besar mahasiswa.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut agar dapat memahami prosedur secara lebih baik, terutama terkait tahapan administrasi dan alur pembayaran.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek kemudahan pemahaman prosedur pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan melalui penyederhanaan informasi dan penyediaan panduan yang lebih jelas agar seluruh mahasiswa dapat memahami prosedur dengan lebih mudah dan merata.

4. Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah diakses.



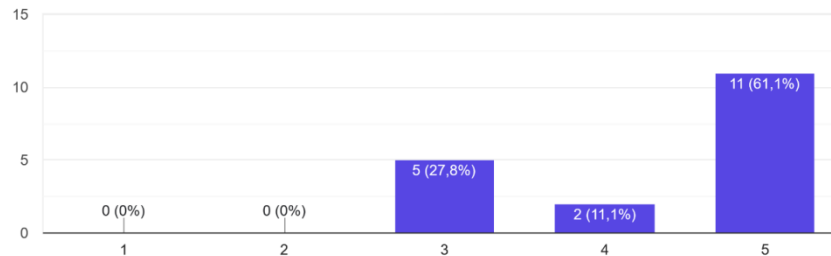
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah Diakses*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses layanan keuangan. Sebanyak 11 responden (61,1%) menyatakan Puas (SP) dan 6 responden (33,3%) menyatakan Sangat Puas (P), 1 responden (5,6%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran dan layanan keuangan pada Program Studi Kehutanan telah dinilai mudah diakses dan mendukung kelancaran proses administrasi mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum sistem layanan keuangan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kemudahan akses bagi seluruh mahasiswa secara merata.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sistem pembayaran dan layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Peningkatan tetap diperlukan agar sistem semakin mudah digunakan, lebih responsif, dan lebih optimal dalam mendukung kebutuhan administrasi keuangan mahasiswa.

5. Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan diberikan dengan Jelas.

Bukti pembayaran dan administrasi keuangan diberikan dengan jelas
18 jawaban



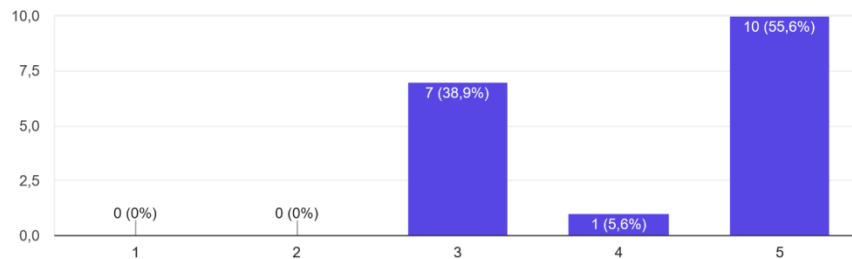
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan Diberikan dengan Jelas*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kejelasan bukti pembayaran dan administrasi keuangan. Sebanyak 11 responden (61,1%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 5 responden (27,8%) menyatakan Cukup Puas (P), 2 responden (11,1%) menyatakan Puas. Hal ini menunjukkan bahwa bukti pembayaran dan administrasi keuangan yang diberikan sudah cukup jelas, informatif, dan dapat membantu mahasiswa dalam memahami rincian transaksi keuangan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa kejelasan informasi pada bukti pembayaran belum sepenuhnya optimal, terutama terkait detail rincian pembayaran atau format penyajian informasi.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek bukti pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar informasi yang diberikan semakin jelas, rinci, dan mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

6. Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan ditangani dengan Baik.

Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik
18 jawaban



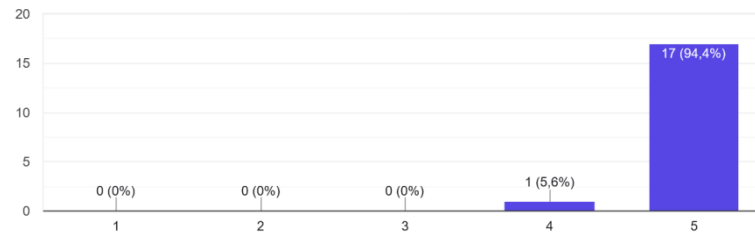
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap penanganan pengaduan dan kendala layanan keuangan. Sebanyak 10 responden (55,6%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 7 responden (38,9%) menyatakan Cukup Puas (P), 1 responden (5,6%) menyatakan Puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai telah cukup responsif, sigap, dan mampu memberikan solusi atas berbagai kendala yang dihadapi mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum penanganan pengaduan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kecepatan respon dan kejelasan tindak lanjut pengaduan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa penanganan pengaduan atau kendala layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar setiap pengaduan dapat ditangani secara lebih cepat, tepat, transparan, dan profesional demi meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

7. Layanan Keuangan dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan

Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan
18 jawaban

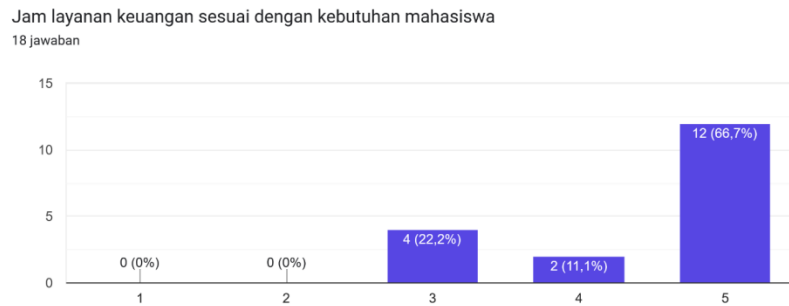


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan layanan keuangan. Sebanyak 17 responden (94,4%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 1 responden (5,6%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan pada Program Studi Kehutanan telah dilaksanakan secara cukup tertib, teratur, dan transparan dalam proses administrasi maupun penyampaian informasi kepada mahasiswa.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara umum pelaksanaan layanan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk peningkatan terutama dalam aspek konsistensi prosedur dan keterbukaan informasi.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Namun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar layanan semakin tertib, transparan, akuntabel, dan mampu memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi seluruh mahasiswa.

8. Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian jam layanan yang tersedia. Sebanyak 12 responden (66,7%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 4 responden (22,2%) menyatakan Cukup Puas (P), 2 responden (11,1) menyatakan Puas. Hal ini menunjukkan bahwa jam layanan keuangan pada Program Studi Kehutanan dinilai sudah cukup sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mendukung kelancaran proses administrasi keuangan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum pengaturan jam layanan sudah baik, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk penyesuaian agar lebih fleksibel dan lebih mengakomodasi seluruh aktivitas mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa jam layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Meskipun demikian, evaluasi berkala tetap diperlukan agar jam layanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa secara lebih optimal, efektif, dan responsif.