



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

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

TAHUN 2023

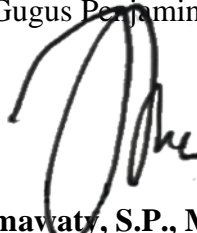
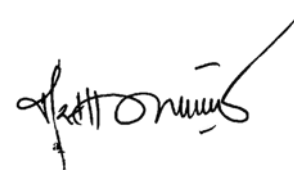



Lokasi

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

Hubungi Kami

🌐 fpertaunismuhpalu.ac.id

Dibuat Tanggal :	25 September 2023
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 dan tata kelola 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 2022/2023.

BAB II METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Kehutanan pada Tahun Akademik 2023. 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 2023 adalah sebanyak 15 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 15 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 15 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 15 - 2 = 13$$

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	0,626	0.2681	Valid

	Keuangan ditangani dengan Baik			
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 2023

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

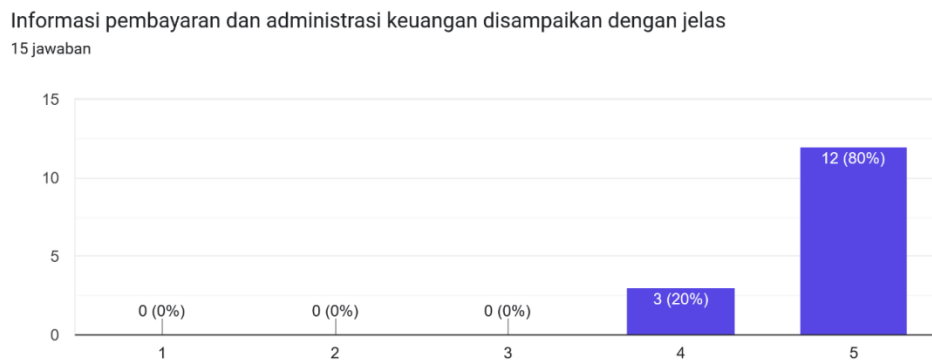
Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,754, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sarana Prasarana. Respon yang didapatkan berjumlah 15 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.

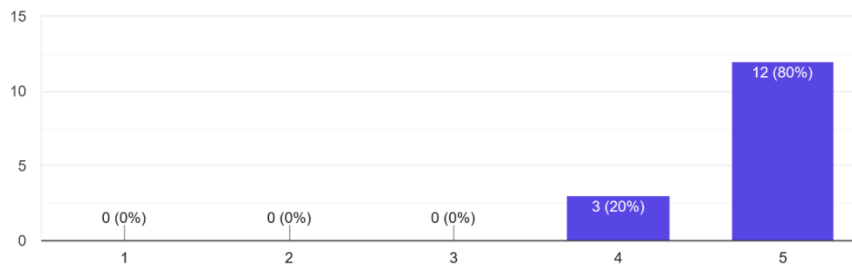


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Informasi Pembayaran dan Administrasi Keuangan disampaikan dengan Jelas*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif. Sebanyak 12 responden (80%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 3 responden (20%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa informasi terkait pembayaran dan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan telah disampaikan dengan cukup baik dan dapat dipahami oleh sebagian besar mahasiswa.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa tidak ada masalah mahasiswa yang merasa informasi keuangan jelas, baik dari segi waktu penyampaian, kelengkapan informasi, maupun kemudahan akses terhadap informasi pembayaran dan administrasi keuangan.

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

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional
15 jawaban

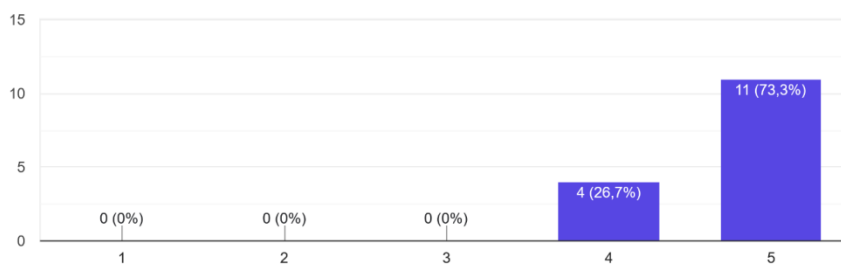


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan keuangan. Sebanyak 12 responden (80%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 3 responden (20%) menyatakan Puas (P). Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai telah mampu memberikan pelayanan yang baik, sopan, serta profesional dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. seperti kecepatan pelayanan, konsistensi sikap ramah dalam melayani, kemampuan komunikasi, maupun ketepatan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa.

3. Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah dipahami.

Prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan mudah dipahami
15 jawaban

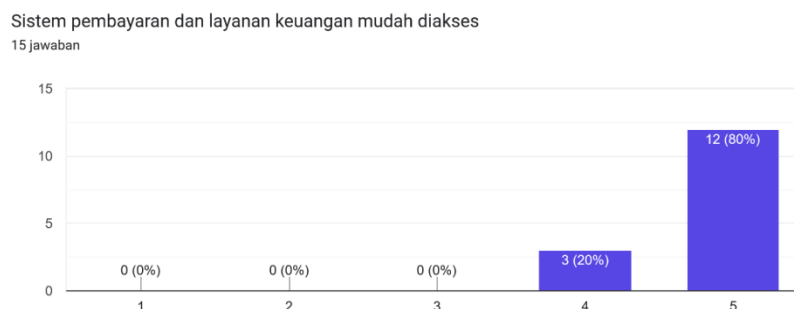


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Prosedur Pembayaran dan Pengurusan Administrasi Keuangan Mudah Dipahami*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif. Sebanyak 11 responden (73,3%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 4 responden (26,7%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pembayaran dan pengurusan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan dinilai sudah cukup jelas dan dapat dipahami oleh mayoritas mahasiswa.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa tidak ada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami alur prosedur administrasi keuangan, baik terkait tahapan pembayaran, persyaratan administrasi, maupun mekanisme pelayanan yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa prosedur pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori sangat puas, tetapi masih diperlukan upaya perbaikan agar prosedur yang ada menjadi lebih sederhana, informatif, dan mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa. Peningkatan sosialisasi, penyediaan panduan yang lebih jelas, serta pemanfaatan media informasi digital dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap prosedur administrasi keuangan.

4. Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah diakses.



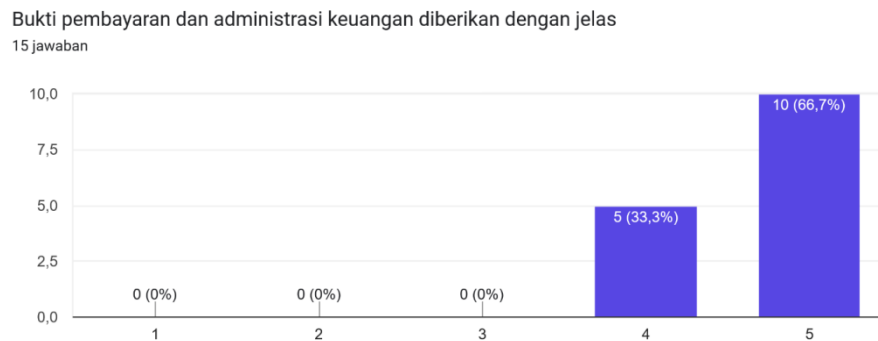
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Sistem Pembayaran dan Layanan Keuangan Mudah Diakses*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses layanan keuangan. Sebanyak 12 responden menyatakan (80%) Sangat Puas (SP) dan 3 responden (20%) menyatakan Puas (P). Hasil ini menunjukkan bahwa

sistem pembayaran dan layanan keuangan pada Program Studi Kehutanan dinilai sudah cukup mudah diakses serta mampu mendukung kebutuhan administrasi mahasiswa dengan baik.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak kendala yang dirasakan mahasiswa, seperti akses layanan yang belum sepenuhnya optimal, keterbatasan informasi mengenai sistem pembayaran, atau hambatan teknis dalam proses layanan keuangan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa sistem pembayaran dan layanan keuangan berada pada kategori sangat puas dan memuaskan. Namun, peningkatan tetap perlu dilakukan guna memastikan seluruh mahasiswa dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem layanan berbasis digital, penyediaan informasi yang lebih lengkap, serta peningkatan responsivitas layanan administrasi keuangan.

5. Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan diberikan dengan Jelas.



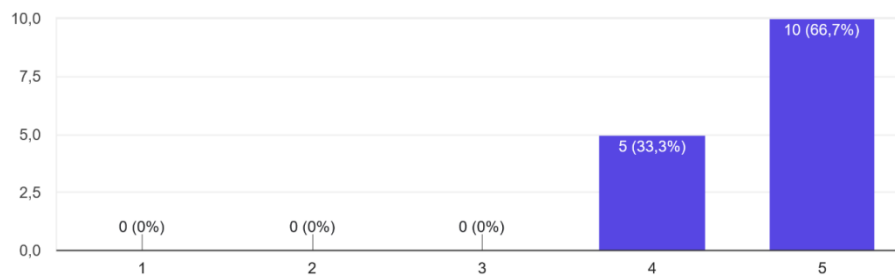
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Bukti Pembayaran dan Administrasi Keuangan diberikan dengan Jelas*”, dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan administrasi keuangan. Sebanyak 10 responden menyatakan (66,7%) Sangat Puas (SP) dan 5 responden (33,3) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa bukti pembayaran dan administrasi keuangan pada Program Studi Kehutanan umumnya telah diberikan dengan cukup jelas dan dapat dipahami oleh mahasiswa.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih ada mahasiswa yang merasa informasi pada bukti pembayaran atau administrasi keuangan belum sepenuhnya jelas, baik terkait rincian pembayaran, ketepatan pencatatan, maupun kejelasan dokumen administrasi yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan terkait pemberian bukti pembayaran dan administrasi keuangan berada pada kategori baik. Akan tetapi, perbaikan tetap diperlukan agar informasi yang diberikan menjadi lebih rinci, akurat, mudah dipahami, dan dapat diterima mahasiswa secara tepat waktu. Peningkatan kualitas dokumentasi administrasi serta penggunaan sistem administrasi yang lebih tertata dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan.

6. Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan ditangani dengan Baik.

Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik
15 jawaban

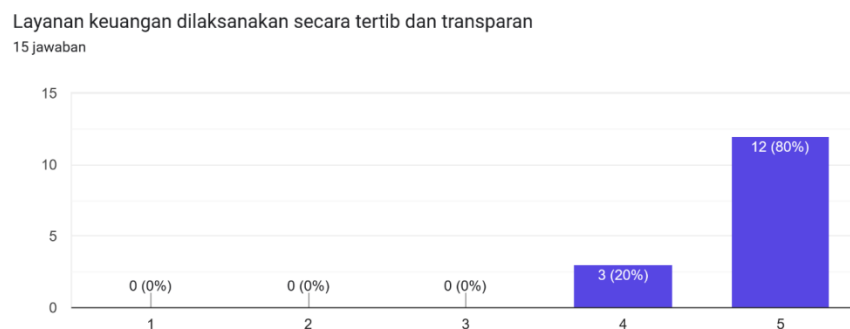


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap penanganan pengaduan dan kendala layanan keuangan. Sebanyak 10 responden (66,7) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 5 responden (33,3) menyatakan Puas (P). Hasil ini menunjukkan bahwa pihak layanan keuangan dinilai telah cukup responsif dan mampu memberikan solusi yang baik terhadap berbagai kendala atau permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bahwa masih ada mahasiswa yang merasa penanganan pengaduan belum sepenuhnya optimal, baik dari segi kecepatan respons, ketepatan penyelesaian masalah, maupun komunikasi dalam proses pelayanan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa penanganan pengaduan dan kendala layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan agar seluruh pengaduan mahasiswa dapat ditangani secara lebih cepat, tepat, transparan, dan profesional. Penyediaan mekanisme pengaduan yang lebih efektif serta peningkatan koordinasi pelayanan dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan.

7. Layanan Keuangan dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan.



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 12 responden (80%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 3 responden (20%) menyatakan Puas (P). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan keuangan pada Program Studi Kehutanan dinilai telah berjalan dengan cukup tertib, teratur, dan transparan dalam proses administrasi maupun penyampaian informasi keuangan kepada mahasiswa.

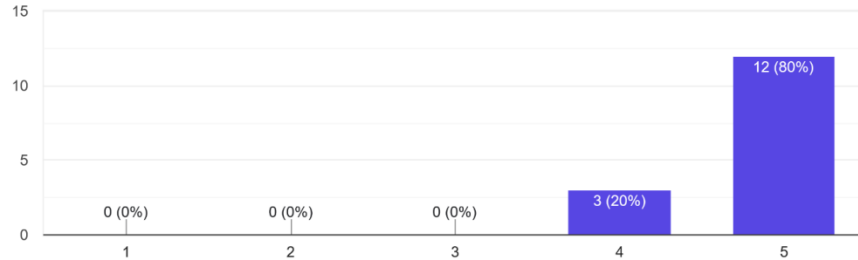
Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti keterbukaan informasi administrasi, konsistensi prosedur pelayanan, maupun ketepatan dalam penyampaian data dan informasi keuangan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan keuangan berada pada kategori baik dan memuaskan. Namun, peningkatan tetap diperlukan agar sistem pelayanan dapat berjalan lebih transparan, akuntabel, dan mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa. Upaya perbaikan

dapat dilakukan melalui peningkatan sistem administrasi, keterbukaan informasi keuangan, serta penguatan standar pelayanan yang konsisten dan profesional.

8. Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa.

Jam layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
15 jawaban



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan “*Jam Layanan Keuangan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa*”, dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian waktu layanan yang diberikan. Sebanyak 12 responden (80%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 3 responden (20%) menyatakan Puas (P). Hal ini menunjukkan bahwa jam layanan keuangan dinilai sudah cukup sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga memudahkan dalam proses pengurusan administrasi keuangan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang merasa jam layanan belum sepenuhnya fleksibel atau belum sepenuhnya mengakomodasi waktu luang mahasiswa, misalnya pada jam tertentu atau kondisi kesibukan akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa jam layanan keuangan berada pada kategori baik dan cukup memuaskan. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar penyesuaian jam layanan dapat lebih optimal, lebih fleksibel, dan lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Penambahan alternatif layanan atau pengaturan jam pelayanan yang lebih adaptif dapat menjadi upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.