

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMSTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan
Semester : Genap Tahun Akademik 2018/2019
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis /Prodi Akuntansi
Nama UPM : Desy Ismah Anggraini,S.E.,M.A.

Surabaya, 15 Oktober 2019

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Woro Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Unit Penjaminan Mutu

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Desy', is written over the text.

Desy Ismah Anggraini, S.E., M.A.
NIDN. 0711129201

Mengetahui,
Kepala BPM



Dr. Ir. Mei Indrawati MM.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran pada semester Ganjil 2021/2022 pada Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya telah diselesaikan dan dapat dilaporkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan pelaporan hasil kepuasan survei mahasiswa Tahun Akademik 2021-20212

Ucapan terima kasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Budi Endarto S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Ibu Dr. Ir. Mei Indrawati M.M., selaku ketua Biro Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra Surabaya.
3. Ibu Dr. Soenarmi S.E., M.M, selaku Penasihat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
4. Ibu Dr. Woro Utari.,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
5. Ibu Aminatuzzuhro, S.E.,M.Si. selaku Kaprodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
6. Para responden, yaitu mahasiswa di lingkungan Universitas Wijaya Putra yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktu untuk mengisi instrument kepuasan mahasiswa.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap civita akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa periode yang akan datang.

Surabaya, 15 Oktober 2019
Unit Penjaminan Mutu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Prodi Akuntansi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Akuntansi	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Akuntansi	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran	1
1.4 Waktu dan Tempat.....	1
BAB II HASIL SURVEI	3
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Akuntansi dan evaluasi perbaikan proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Program Studi Akuntansi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 189 mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepuasanmhsw19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.1 Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan					
	a. Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah	12	15	1	-
	b. Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum	10	17	1	-
	c. Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP	11	16	1	-
	d. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online	11	16	1	-
	e. Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online	10	17	1	-
	f. Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)	10	16	2	-
	g. Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving	9	17	2	-
	h. Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain	10	15	3	-
	i. Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini	10	16	2	-
1.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam memberikan pelayanan					
	a. Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi	10	17	1	-
	b. Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi	10	16	2	-
1.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan					
	a. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	10	17	1	-
	b. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik	8	19	1	-

II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
2.1 Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
	a. Kemampuan dosen dalam melakukan diskusi (tanya jawab) dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	10	17	1	-
	b. Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP	10	16	2	-
	c. Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	11	16	1	-
2.2 Kemauan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
	a. Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	7	20	1	-
2.3 Kemauan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
	a. Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik	9	17	2	-
III Kepastian (<i>assurance</i>)					
3.1 Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
	a. Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online	11	16	1	-
	b. Lama waktu tatap muka dan daring/online	7	20	1	-
	c. Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)	11	16	1	-
	d. Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain)	9	17	2	-
	e. Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	9	18	1	-
	f. Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah	7	20	1	-
3.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
	a. Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan	9	17	2	-
	b. Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	10	17	1	-
	c. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	10	17	1	-
3.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
	a. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum	9	17	2	-

IV Empati (<i>empathy</i>)					
4.1 Kesiadaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa					
	a. Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa	9	18	1	-
	b. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa	10	15	3	-
	c. Kesiadaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa	11	16	1	-
	d. Kesiadaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	8	19	1	-
4.2 Kesiadaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa					
	a. Kesiadaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	8	18	2	-
4.3 Kesiadaan/kepedulian pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa					
	a. Kesiadaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik	12	14	2	-
V Tangible					
5.1 Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen					
	a. Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan perilaku adil kepada setiap mahasiswa	10	16	1	-
5.2 Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana					
	a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat	8	18	1	-
	b. Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	9	17	1	-
	c. Petugas bersikap sopan dan ramah	9	17	1	-
	d. Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman	11	14	2	-
	e. Sistem Infomrasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik	9	16	2	-
	f. Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	7	18	2	-
	g. Penerangan di kampus sangat memadai	11	14	1	1
	h. Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai	9	16	2	-
	i. Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	9	16	2	-

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan (<i>reliability</i>) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	34	61	5	0
2.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	34	61	5	0
3.	Kepastian (<i>assurance</i>) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	34	62	4	0
4.	Empati (<i>empathy</i>) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	30	65	5	0
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	30	63	6	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Akuntansi. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 31% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 64% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 5% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 34% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 61% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 6% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 33% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 63% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 4% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 30% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 66% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 4% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 31% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 63% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 6% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Akuntansi pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses pendidikan yang ada di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Akuntansi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses pendidikan yang ada di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Akuntansi dapat memberikan proses pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa.