

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENELITIAN TAHUN 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis /Prodi Akuntansi  
Nama UPM : Desy Ismah Anggraini,S.E.,M.A.

Surabaya, 10 Mei 2022

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Wero 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

The image shows the official seal of Universitas Wijaya Putra Surabaya, Faculty of Economics and Business. The seal is circular with a purple border and contains the university's logo and name. A blue ink signature is written across the seal.

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, 8 Mei 2020  
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 dosen terhadap layanan manajemen dilingkungan Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan dosen aktif pada program studi akuntansi.

### **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/kpsSAlaypengelkeu20> 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
<b>I</b>					
	a. Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian b. Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal c. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas d. Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian e. Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian f. Evaluasi Proposal Penelitian g. Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian h. Penetapan Pemenang Peneliti Internal i. Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal j. Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal				
<b>II Saran</b>					

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian	80	20	0	0
2.	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	31	69	0	0
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	0	100	0	0
4	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	62	23	15	0
5	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	57	43	0	0
6	Evaluasi Proposal Penelitian	31	69	0	0
7	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	57	43	0	0
8	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	57	43	0	0
9	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	57	43	0	0
10	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	31	69	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner 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 Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian**

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 80% dosen memberikan penilaian sangat baik, 20% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### **2. Aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal**

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal menunjukkan bahwa 31% dosen memberikan penilaian sangat baik, 69% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### **3. Aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas**

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas menunjukkan bahwa 100% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

4. Aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian menunjukkan bahwa 62% dosen memberikan penilaian sangat baik, 23% dosen memberikan penilaian baik, dan 15% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

5. Aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 57% dosen memberikan penilaian sangat baik, 43% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

6. Aspek Evaluasi Proposal Penelitian

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 31% dosen memberikan penilaian sangat baik, 69% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

7. Aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 57% dosen memberikan penilaian sangat baik, 43% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

8. Aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal menunjukkan bahwa 57% dosen memberikan penilaian sangat baik, 43% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

9. Aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 57% dosen memberikan penilaian sangat baik, 43% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

10. Aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 25% dosen memberikan penilaian sangat baik, 75% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

11. Saran

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa sudah sangat baik. Berikut saran dari para dosen:

- a. Lebih dipermudah dan di longgarkan waktu penyusunan proposal

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra berkaitan dengan Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian menunjukkan bahwa sudah cukup 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 kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi 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 yang berhubungan dengan fasilitas, layanan dan pelaksanaan praktikum 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.