

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN SIVITAS  
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap  
Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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

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, 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<br>Akademik Program Studi Akuntansi .....   | 3   |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan<br>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<br>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<br>Pelayanan Akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis<br>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 Keuangan</b>                                |  |                                |      |       |        |
|  | a. Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan<br>b. Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap<br>c. Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap<br>d. Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)   |                                |      |       |        |
| <b>II Sarana</b>                                 |  |                                |      |       |        |
|  | a. Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian<br>b. Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat   |                                |      |       |        |
| <b>III Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana</b> |  |                                |      |       |        |
|  | c. Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian<br>d. Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat<br>e. Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable)<br>f. Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)<br>g. Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi<br>h. Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)<br>i. Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi<br>j. Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)<br>k. Kualitas sarana prasarana |                                |      |       |        |
| <b>V Saran</b>                                   |  |                                |      |       |        |



Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

| No. | Aspek yang Diukur                     | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |      |       |        |
|-----|---------------------------------------|--------------------------------|------|-------|--------|
|     |                                       | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| 1.  | Keuangan                              | 17                             | 67   | 17    | 0      |
| 2.  | Sarana                                | 17                             | 67   | 17    | 0      |
| 3.  | Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana | 13                             | 76   | 9     | 2      |
| 4.  | Saran                                 |                                |      |       |        |



## **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 Keuangan**

Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Keuangan yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa 17% dosen memberikan penilaian sangat baik, 67% dosen memberikan penilaian baik dan 17% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keuangan yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### **2. Aspek Sarana**

Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Sarana menunjukkan bahwa bahwa 17% dosen memberikan penilaian sangat baik, 67% dosen memberikan penilaian baik dan 17% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sarana di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### **3. Aspek Pengembangan Karir**

Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana menunjukkan bahwa 13% dosen memberikan penilaian sangat baik, 76% dosen memberikan penilaian baik, 9% memberikan penilaian cukup, dan 2% memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### 4. Saran

Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa sudah sangat baik. Berikut saran dari para dosen:

- a. Pada saat kuliah luring mohon peralatan yang ada di kelas sering dicek seperti LCD & kabel VGA. Terkadang Kabel VGA tdk ada atau tidak bisa digunakan
- b. Menyiapkan ruang fasilitas khusus dosen
- c. unguin ditambah alat penunjang seperti laser point dll

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi 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.