

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI TAHUN 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Prodi 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 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/kepalumni-lman> 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 Pelayanan Akademik					
	a. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan b. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat. c. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan d. Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. e. Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana f. Dosen memberi perkuliahan dengan baik g. Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan h. Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan i. Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan j. Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang) k. Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual) l. Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum) m. Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan n. Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan o. Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja p. Tenaga kependidikan melayani dengan baik q. Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa r. Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan				

	<p>yang luas</p> <p>s. Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas</p> <p>t. Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya</p> <p>u. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik</p> <p>v. Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa</p> <p>w. Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa</p> <p>x. Pengumuman Nilai keluar tepat waktu</p> <p>y. Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses</p> <p>z. Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik</p> <p>aa. Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif.</p>				
II Pelayanan Non Akademik					
	<p>a. Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai</p> <p>b. Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik</p> <p>c. Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin</p> <p>d. Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik</p> <p>e. Fasilitas komputer dan internet memadai</p> <p>f. Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai</p> <p>g. Organisasi kemahasiswaan yang aktif</p> <p>h. Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik</p> <p>i. Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima</p> <p>j. Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)</p> <p>k. Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai</p> <p>l. Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai</p> <p>m. Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses</p> <p>n. Pelayanan Bank mudah diakses</p> <p>o. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik</p>				
III Saran					

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelayanan Akademik.	42	50	8	1
2.	Pelayanan Non Akademik	44	47	8	1
3.	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 Pelayanan Akademik

Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan akademik menunjukkan bahwa 42% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 50% mahasiswa memberikan penilaian baik, 8% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan akademik di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Non Akademik

Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan non akademik menunjukkan bahwa 44% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 47% mahasiswa memberikan penilaian baik, 8% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan non akademik di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

3. Saran

Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa sudah sangat baik. Berikut saran dari para alumni:

- a. Layanan pembayaran dan manajemen lebih ditingkatkan lagi.
- b. Fasilitas lab komputer lebih ditingkatkan lagi
- c. Dosen lebih tepat waktu
- d. Menambahkan jaringan internet agar mahasiswa lebih mudah untuk mengakses dalam mengerjakan tugas
- e. Parkiran lebih diperluas lagi
- f. Pengetahuan tenaga pendidik perihal kampus merdeka dan merdeka belajar harus ditambah
- g. Sarannya untuk seluruh fakultas agar bisa mempermudah seluruh mahasiswa dalam belajar, tidak saling memberatkan, satu sama lain dalam belajar dan mengajar, agar universitas wijaya putra semakin maju.
- h. Lebih ditingkatkan lagi dalam metode pembelajaran para dosen dan juga keadilan bagi mahasiswa "pemalu namun berpotensi"
- i. Terkadang untuk posisi penting hanya dipilih yang selalu mencolok tapi tidak menelisik lagi mahasiswa lain yang mungkin butuh trigger untuk bisa maju.
- j. Untuk dosen mohon keluar dari zona nyaman dan untuk BEM kegiatan yang melibatkan mahasiswa ya harus melibatkan mahasiswa pula baik dalam poling atau promosi event terkait, yang saya rasakan malah " DARI BEM, UNTUK LEMBAGA, OLEH BEM".
- k. Bentuk HIMA dan Badan Legislatif Terkait kinerja BEM.
- l. Lebih ditingkatkan lagi fasilitas laboratorium dan juga keterampilan mahasiswa dengan adanya tambahan ekskul, oranisasi maupun seminar dan pelatihan.
- m. Kegiatan praktek lebih di tingkatkan
- n. Memperbanyak praktik lapangan, supaya mahasiswa wawasannya semakin luas
- o. Lebih banyak kerjasama dengan industri dan buat kegiatan reuni Akbar untuk membangun jaringan yang memberikan manfaat bagi lulusan.
- p. Untuk pembayaran SPP agar di permudah, tidak hanya 1 bank
- q. Dospem skripsi tolong lebih meluangkan waktu dan memperhatikan mahasiswa/i nya pada saat bimbingan, karena jika mahasiswa bingung siapa lagi yg diandalkan untuk dapat ilmu kalau ga dospem.

- r. Untuk dosen cukup baik dan membantu saya dalam proses perkuliahan selama di kampus. Untuk pegawai non dosen kurang ramah terhadap mahasiswa. Sarana kamar mandi kurang bersih. Dan lapangan kegiatan non akademik kurang diperhatikan. Pihak keamanan atau satpam terkadang kurang memperhatikan lapangan parkir juga. Semoga kedepannya lebih baik lagi
- s. Dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan dengan baik untuk mahasiswa maupun pengunjung
- t. Peningkatan sarpras dan tenaga profesional di bidangnya
- u. Friendly terhadap mahasiswa

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra berkaitan dengan fasilitas, layanan dan pelaksanaan praktikum 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.