

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEMESER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2017/2018**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
Semester : Ganjil Tahun Akademik 2017/2018  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis /Prodi Akuntansi  
Nama UPM : Desy Ismah Anggraini,S.E.,M.A.

Surabaya, 8 April 2018

Menyetujui,

~~Dekan Fakultas~~ 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 2018  
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/kepmhsw-man18> 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>1. Fasilitas</b>					
1.1	Ruang kelas	10	9	2	0
1.2	Penyejuk Ruangan	8	10	3	0
1.3	Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	7	12	1	1
1.4	Fasilitas wifi internet gratis/hot spot	8	11	2	0
1.5	Kamar Mandi/Toilet	8	10	3	0
1.6	Laboratorium	5	13	2	1
<b>2. Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang jadwal kuliah dan praktikum	10	9	2	0
2.2	Keramahan layanan akademik	8	10	3	0
2.3	Keramahan layanan surat menyurat/administrasi	7	12	1	1
2.4	Informasi tentang kegiatan ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	8	11	2	0
2.5	Informasi tentang beasiswa	8	10	3	0
2.6	Informasi tentang praktek kerja lapangan/magang	5	13	2	1
2.7	Informasi tentang pelaksanaan tugas akhir/skripsi	9	9	3	0
<b>3. Pelaksanaan Praktikum</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	9	10	2	0
3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	8	11	2	0
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	10	9	2	0
3.4	Peralatan laboratorium	6	9	5	1

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas Sarana untuk melancarkan pelaksanaan pembelajaran	28	54	15	3
2.	Layanan Perihal atau cara melayani mahasiswa serta kemampuan memberikan informasi kepada mahasiswa	29	57	11	2
3.	Pelaksanaan Praktikum Proses dari pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan dalam keadaan nyata apa yang diperoleh dalam teori; pelajaran praktik	30	58	12	1
4.	Saran Pendapat dari mahasiswa				

## **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 Fasilitas**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2018 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 28% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 54% mahasiswa memberikan penilaian baik, 15% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek fasilitas yang berkaitan dengan sarana untuk melancarkan pelaksanaan pembelajaran di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### **2. Aspek Layanan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2018 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 29% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik, 11% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan yang berkaitan dengan cara melayani mahasiswa serta kemampuan memberikan informasi kepada mahasiswa di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

### 3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2018 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Praktikum menunjukkan bahwa 30% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 58% mahasiswa memberikan penilaian baik, 12% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan praktikum yang berkaitan dengan proses dari pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan dalam keadaan nyata apa yang diperoleh dalam teori; pelajaran praktik di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

### 4. Saran

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2018 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra yang telah dilaksanakan dan mahasiswa memberi tanggapan berupa saran. Diantaranya:

- a. Beberapa mahasiswa menyatakan bahwa layanan manajemen prodi sudah baik dan beberapa aspek perlu ditingkatkan lagi.
- b. Sarana dan Prasarana diharapkan lebih dilengkapi dan dibenahi.
- c. Pelayanan sudah cukup baik, mungkin untuk fasilitas di laboratorium perlu dibenahi demi kenyamanan mahasiswa.
- d. AC dan proyektor yang ada di kelas banyak yang error sehingga perlu dilakukan pengecekan rutin agar proses pembelajaran berjalan lebih lancar.
- e. Semakin cepat dalam melayani mahasiswa
- f. Sistem SIM uwp lebih ditingkatkan lagi
- g. Tingkatkan kualitas WiFi
- h. Jika ada informasi, mohon dishare ke grup mahasiswa

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2018 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.