

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen 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 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/kepmitra-laymanj> 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 DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I					
	a. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif) b. Ketersediaan tempat parkir yang memadai c. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman d. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi e. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan f. Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra g. Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus h. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi i. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan j. Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala k. Mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan masukan terkait layanan manajemen untuk keberlanjutan di masa mendatang menjadi lebih baik:				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	0	0	0	0
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	0	0	0
3	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman	0	0	0	0
4	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	0	0	0	0
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	0	0	0	0
7	Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	0	0	0	0
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	0	0	0	0
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	0	0	0	0
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	0	0	0	0
11	Mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan masukan terkait layanan manajemen untuk keberlanjutan di masa mendatang menjadi lebih baik:	0	0	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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 Di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

2. Ketersediaan tempat parkir yang memadai

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

3. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

4. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar

oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

5. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

6. Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

7. Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

8. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

9. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

10. Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisioner tidak bisa dinilai.

11. Mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan masukan terkait layanan manajemen untuk keberlanjutan di masa mendatang menjadi lebih baik:

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa kuisisioner yang disebar oleh dosen yang melakukan penelitian dengan mitra tidak ada yang memberikan pendapat. Sehingga hasil kuisisioner tidak bisa dinilai.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra berkaitan dengan pengguna alumni lulusan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa tidak ada data yang bisa diolah, sehingga tidak bisa dinilai.

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. Perlunya peningkatan dalam komunikasi dan rprogram keberlanjutan.