

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA 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 Mitra 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. Woro 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. The seal is circular with a purple border and contains the university's name and logo. 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<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/kepMitra-layriset> 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 |
| <b>I</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |      |       |        |
|          | a. Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra<br>b. Keseuaian jadual penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan<br>c. Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian<br>d. Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian<br>e. Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra<br>f. Berikanlah Saran dan Masukan untuk perbaikan survei kepuasan ini ke depannya |                            |      |       |        |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

| No. | Aspek yang Diukur                                                                                                | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |      |       |        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|-------|--------|
|     |                                                                                                                  | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| 1.  | Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra                                                                | 0                              | 0    | 0     | 0      |
| 2   | Keseuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan                                 | 0                              | 0    | 0     | 0      |
| 3   | Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian                                                | 0                              | 0    | 0     | 0      |
| 4   | Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian                                       | 0                              | 0    | 0     | 0      |
| 5   | Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra | 0                              | 0    | 0     | 0      |
| 6   | Berikanlah Saran dan Masukan untuk perbaikan survei kepuasan ini ke depannya                                     | 0                              | 0    | 0     | 0      |

## **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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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 dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### **1. Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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

#### **2. Keseuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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

#### **3. Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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

#### **4. Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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

**5. Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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

**6. Berikanlah Saran dan Masukan untuk perbaikan survei kepuasan ini ke depannya**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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 :

- a. Perlu adanya pendampingan setelah penelitian dilakukan, supaya proses selalu berjalan
- b. Implementasi hasil penelitian yang aplikatif dalam penanganan permasalahan di masyarakat