

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen 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 2022
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/kep dosen-layman> 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 Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong					
	a. Kredibilitas b. Transparansi c. Akuntabilitas kinerja d. Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat e. Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa				
II Kemampuan Program Studi Memimpin					
	a. Kepemimpinan operasional b. Kepemimpinan organisasional c. Kepemimpinan publik				
III Sistem Pengelolaan Fungsional Dan Operasional					
	a. Planing yang dilakukan oleh Prodi b. Organizing yang dilakukan oleh Prodi c. Staffing yang dilakukan oleh Prodi d. Leading yang dilakukan oleh Prodi e. Controlling yang dilakukan oleh Prodi				
IV Penjaminan Mutu					
	a. Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi b. Keberadaan dokumen mutu di Prodi c. Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi d. Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi				
V Saran					

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelaksanaan lima pilar tata pamong	7	22	1	0
2.	Kemampuan program studi memimpin	5	9	4	0
3.	Sistem pengelolaan fungsional dan operasional	6	17	7	0
4	Penjaminan mutu	4	14	6	0
5	Pelaksanaan lima pilar tata pamong	7	22	1	0
6	Saran	5	9	4	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 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 Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong menunjukkan bahwa 23% dosen memberikan penilaian sangat baik, 73% dosen memberikan penilaian baik, 3% dosen memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Kemampuan Program Studi Memimpin

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek kemampuan program studi memimpin menunjukkan bahwa 28% dosen memberikan penilaian sangat baik, 50% dosen memberikan penilaian baik, 22% dosen memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi memimpin di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

3. Aspek Sistem Pengelolaan Fungsional Dan Operasional

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan

operasional menunjukkan bahwa 20% dosen memberikan penilaian sangat baik, 57% dosen memberikan penilaian baik, 23% dosen memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

4. Aspek Penjaminan Mutu

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek penjaminan mutu menunjukkan bahwa 17% dosen memberikan penilaian sangat baik, 58% dosen memberikan penilaian baik, 28% dosen memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penjaminan mutudi Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

5. Saran

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa sudah sangat baik. Berikut saran dari para dosen:

- a. Perhatian kepada dosen lebih ditingkatkan
- b. Kelengkapan sarana ruang dosen

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi tahun 2020 prodi 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.