

**LAPORAN HASIL PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN
LEMBAGA BIRO DAN UPT UNIVERSITAS
WIJAYA PUTRA**

PERIODE SEMESTER GANJIL 2020/2021



**UNIT PENJAMINAN MUTU PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

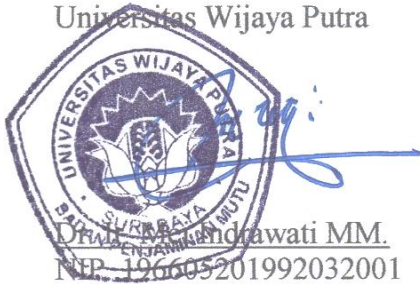
LAPORAN HASIL PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA BIRO DAN UPT UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA

Laporan Hasil Penilaian Layanan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Putra ini disusun sebagai bentuk evaluasi Unit Penjaminan Mutu terhadap Layanan Program Studi.

Surabaya, 10 Maret 2021

Mengetahui,

Ketua Badan Penjamin Mutu
Universitas Wijaya Putra



Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Akuntansi



Desy Ismah Anggraini, S.E., M.A
NIDN. 0711129201

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan laporan hasil penilaian kualitas pelayanan lembaga biro dan UPT Universitas Wijaya Putra oleh mahasiswa periode semester Ganjil 2020/2021.

Laporan hasil penilaian ini bisa digunakan sebagai rujukan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penulis mengharapkan umpan balik berupa saran atau kritik dari para pengguna data laporan agar laporan yang disajikan di masa yang akan datang jauh lebih baik dan memberikan informasi yang bermanfaat.

Surabaya, 10 Maret 2021

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
BAB II HASIL SURVEI	3
2.1 Penilaian Kinerja Biro oleh Mahasiswa Program Studi Akuntansi	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	5
3.1 Hasil Survei setiap Biro	5
3.2 Hasil Survei BAK	5
3.3 Hasil Survei BAA	6
3.4 Hasil Survei Biro Kemahasiswaan	6
3.5 Hasil Survei Biro Prasarana	7
3.6 Hasil Survei Biro Keuangan	7
3.7 Hasil Survei UPT Perpustakaan	7
3.8 Hasil Survei Pusat Pengembangan Karir	8
3.9 Hasil Survei ICT	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	9
4.1 Kesimpulan	9
4.2 Rekomendasi	9

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penilaian Kinerja Biro oleh mAhasiswa Program Studi Akuntansi	3
Tabel 3.1	Rata-rata Hasil Survei.....	5
Tabel 3.2	Penilaian BAK.....	5
Tabel 3.3	Penilaian BAA.....	6
Tabel 3.4	Penilaian Biro Kemahasiswaan	6
Tabel 3.5	Penilaian Biro Prasarana.....	7
Tabel 3.6	Penilaian Biro Keuangan	7
Tabel 3.7	Penilaian UPT Perpustakaan	7
Tabel 3.8	Penilaian Pusat Pengembangan Karir.....	8
Tabel 3.9	Penilaian ICT	8



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pendidikan tinggi dan adanya persaingan global, menuntut Universitas Wijaya Putra memiliki kinerja yang tinggi. Universitas Wijaya Putra menetapkan visinya untuk menjadi universitas Unggul, Inovatif dan Bermartabat. Universitas Wijaya Putra harus mempersiapkan strategi agar visi yang tersebut tercapai, selain itu Universitas Wijaya Putra perlu melakukan perbaikan struktur manajemen di segala aspek, termasuk dalam bidang pelayanan termasuk didalamnya kualitas layanan universitas dalam memenuhi kebutuhan dan memperlancar proses belajar mengajar mahasiswa.

Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra telah melaksanakan penilaian terhadap layanan pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2020/2021. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan pada program studi pada Semester Ganjil. Penilaian yang dilakukan pada periode 2020/2021 terkait dengan penilaian pelayanan administrasi akademik, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Akuntansi.

1.2. Tujuan

Tujuan dari penilaian layanan Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Putra adalah:

1. Untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima di Program Studi Akuntansi

1.3. Manfaat

Manfaat dari penilaian pelayanan lembaga biro dan UPT Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Putra adalah:

1. Sebagai salah satu sumber informasi terkait dengan peningkatan kualitas layanan administrasi serta sarana dan prasarana di tingkat Program Studi Akuntansi

BAB II

HASIL SURVEI

2.1 Penilaian Kinerja Biro oleh Mahasiswa Program Studi Akuntansi

Tabel 2.1. Penilaian Kinerja Biro oleh Mahasiswa Program Studi Akuntansi

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
1	Prosedure pelayanan tidak berbelit belit	3.30
2	proses pelayanan cepat dan tepat	3.29
3	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan saudara	3.29
4	Petugas bersikap sopan	3.32
5	Petugas bersikap ramah	3.33
6	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu layanan antrian terlalu lama	3.30
7	Ruang pelayanan nyaman	3.34
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi dan akademik	3.32
9	Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan handal	3.29
10	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan beasiswa	3.28
11	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan pelatihan, seminar kemahasiswaan, dll.	3.31
12	Biro Kemahasiswaan sering melibatkan mahasiswa dalam even luar kampus	3.26
13	Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	3.24
14	Ruang kuliah sangat nyaman	3.29
15	Penerangan di kampus sangat memadai	3.28
16	Petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	3.30
17	UPT Perpustakaan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan	3.26
18	Ketersediaan buku teks, jurnal, dan proseding sangat memadai	3.24
19	Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	3.23
20	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan pelayanan informasi lowongan kerja dan persiapan karir	3.25
21	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan informasi tentang adanya workshop penalaran	3.27
22	Kecepatan Akses internet di lingkungan kampus sangat baik	3.19
23	Kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet	3.21
24	Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	3.35
Jumlah Rata-Rata		78,74
Rata-Rata Penilaian Biro		3,28

KATEGORI PENILAIAN	
1,00 – 1,75	Tidak Baik
1,76 – 2,50	Cukup
2,60 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

Hasil survei yang ditunjukkan oleh Tabel 2.1. tentang Penilaian Kinerja Biro oleh Mahasiswa Program Studi Akuntansi semester Ganjil 2020/2021 oleh mahasiswa termasuk dalam kategori **Sangat Baik** karena rata-rata hasil survei dari keseluruhan indicator penilaian menunjukkan nilai $3,28 > 3,26$.



BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1. Hasil Survei setiap Biro

Tabel 3.1. Rata-rata Hasil Survei

Indikator	Biro	Rata-Rata	Penilaian
1 – 7	BAK	3,31	Sangat Baik
8 – 9	BAA	3,31	Sangat Baik
10 – 12	Biro Kemahasiswaan	3,28	Sangat Baik
13 – 15	Prasarana	3,27	Sangat Baik
16	Biro Keuangan	3,30	Sangat Baik
17 – 19	UPT Perpustakaan	3,24	Baik
20 – 21	Pusat Pengembangan Karir	3,26	Sangat Baik
22 – 24	ICT	3,25	Baik

KATEGORI PENILAIAN	
1,00 – 1,75	Tidak Baik
1,76 – 2,50	Cukup
2,60 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

Tabel 4.1. menunjukkan hasil survei yang dilakuakn oleh mahasiswa pada masing-masing biro. BAK, BAA, Biro Kemahasiswaan, Prasarana, Biro Keuangan, dan Pusat Pengembangan karir menunjukkan hasil yang **Sangat Baik**. Sedangkan untuk UPT Perpustakaan dan ICT menunjukkan hasil yang **Baik**.

3.2. Hasil Survei BAK

Tabel 3.2 Penilaian BAK

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
1	Prosedure pelayanan tidak berbelit belit	3.30
2	proses pelayanan cepat dan tepat	3.29
3	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan saudara	3.29
4	Petugas bersikap sopan	3.32
5	Petugas bersikap ramah	3.33
6	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu layanan antrian terlalu lama	3.30
7	Ruang pelayanan nyaman	3.34
Rata-Rata Penilaian Biro		3.31

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.2 menunjukkan bahwa BAK dalam menjalankan fungsinya sudah **Sangat Baik** hal ini tercermin dari system pelayanan yang baik, tidak berbelit-belit, cepat dan tanggap menghadapi keluhan mahasiswa, sopan dan selalu ramah, cepat bertindak dan memberikan ruang pelayanan yang nyaman.

3.3. Hasil Survei BAA

Tabel 3.3 Penilaian BAA

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi dan akademik	3.32
9	Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan handal	3.29
Rata-Rata Penilaian Biro		3,31

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.3 menunjukkan bahwa BAA dalam menjalankan fungsinya sudah **Sangat Baik** hal ini tercermin kemudahan dalam mengakses pelayanan administrasi dan akademik dan sistim informasi sudah berjalan sebagaimana fungsinya.

3.4. Hasil Survei Biro Kemahasiswaan

Tabel 3.4 Penilaian Biro Kemahasiswaan

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
10	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan beasiswa	3.28
11	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan pelatihan, seminar kemahasiswaan, dll.	3.31
12	Biro Kemahasiswaan sering melibatkan mahasiswa dalam even luar kampus	3.26
Rata-Rata Penilaian Biro		3,28

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.4 menunjukkan bahwa Biro Kemahasiswaan dalam menjalankan fungsinya sudah **Sangat Baik** hal ini tampak pada mudahnya pelayanan beasiswa, pelatihan, seminar kemahasiswaan, dan sering melibatkan mahasiswa dalam *event* luar kampus.

3.5. Hasil Survei Biro Prasarana

Tabel 3.5 Penilaian Biro Prasarana

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
13	Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	3.24
14	Ruang kuliah sangat nyaman	3.29
15	Penerangan di kampus sangat memadai	3.28
Rata-Rata Penilaian Biro		3,27

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.5 menunjukkan bahwa Biro Prasarana dalam menjalankan fungsinya sudah **Sangat Baik** hal ini tampak pada ruang kuliah yang nyaman dan penerangan juga sudah memadai. Sedangkan untuk sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium bisa lebih ditingkatkan.

3.6. Hasil Survei Biro Keuangan

Tabel 3.6 Penilaian Biro Keuangan

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
16	Petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	3.30
Rata-Rata Penilaian Biro		3,30

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.6 menunjukkan bahwa Biro Keuangan dalam menjalankan fungsinya sudah **Sangat Baik** hal ini terlihat dari petugas biro keuangan yang cakap dalam menjalankan fungsinya.

3.7. Hasil Survei UPT Perpustakaan

Tabel 3.7 Penilaian UPT Perpustakaan

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
17	UPT Perpustakaan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan	3.26
18	Ketersediaan buku teks, jurnal, dan proseding sangat memadai	3.24
19	Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	3.23
Rata-Rata Penilaian Biro		3,24

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.7 menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sudah **Baik** hal ini tampak pada kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan yang sudah **sangat baik**. Namun, UPT Perpustakaan harus lebih

meningkatkan ketersediaan buku teks, jurnal, proseding, serta akses *electronic* seperti e-journal dan e-book.

3.8. Hasil Survei Pusat Pengembangan Karir dan Penalaran

Tabel 3.8 Penilaian Pusat Pengembangan Karir dan Penalaran

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
20	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan pelayanan informasi lowongan kerja dan persiapan karir	3.25
21	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan informasi tentang adanya workshop penalaran	3.27
Rata-Rata Penilaian Biro		3,26

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.8 menunjukkan bahwa Pusat pengembangan karir dan penalaran dalam menjalankan fungsinya sudah **Sangat Baik** hal ini tampak pada pelayanan dalam memberikan informasi lowongan pekerjaan dan persiapan karir mahasiswa serta memberikan informasi juga tentang workshop penalaran.

3.9. Hasil Survei ICT

Tabel 3.9 Penilaian ICT

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
22	Kecepatan Akses internet di lingkungan kampus sangat baik	3.19
23	Kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet	3.21
24	Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	3.35
Rata-Rata Penilaian Biro		3,25

Hasil survei berdasarkan data Tabel 4.9 menunjukkan bahwa ICT dalam menjalankan fungsinya sudah **Baik** hal ini tampak pada kecepatan akses internet di lingkungan kampus, mudahnya mahasiswa untuk mendapatkan koneksi wifi kampus. Sedangkan untuk layanan dalam mempermudah mahasiswa dalam mengakses bahan materi dari dosen pada system informasi akademik sudah **sangat baik**.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pembelajaran Tahun Ajaran 2020/2021 yang dinilai oleh mahasiswa mampu memberikan respon yang sangat baik dengan adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan Biro dan UPT Universitas Wijaya Putra.
2. Berdasarkan hasil penilaian kualitas pelayanan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka kualitas pelayanan Biro di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah baik juga. Namun, perlu adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan Biro di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis sehingga dapat meningkatkan minat mahasiswa dalam proses belajar mengajar di lingkungan Program Studi Akuntansi.

4.2 Saran

Dalam penilaian tersebut, terdapat beberapa saran dari mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu:

1. Kualitas layanan yang berhubungan dengan *connection* atau akses internet wifi di lingkungan kampus diharapkan lebih ditingkatkan agar mahasiswa mampu mengakses internet lebih cepat dan mudah.
2. Diharapkan perpustakaan mampu memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk mengakses *e-journal* dan *e-book*, serta perlu menambahkan ketersediaan buku ajar (teks), jurnal, dan proseding yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
3. Diharapkan lebih aktif untuk dapat mengadakan *event* workshop atau seminar untuk mengembangkan bakat minat serta pengembangan karir yang dibutuhkan oleh mahasiswa.