

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

PERIODE SEMESTER GENAP 2020/2021



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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA BIRO DAN UPT UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA SEMESTER GENAP 2020/2021

Laporan Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Lembaga, Biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya Semester Genap 2020/2021 disusun sebagai bentuk evaluasi Unit Penjaminan Mutu terhadap kualitas Pelayanan Lembaga, Biro, dan UPT.

Surabaya, 30 September 2021

Mengetahui,

Kepala Badan Penjaminan Mutu
Universitas Wijaya Putra



Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Akuntansi



Dr. H. Me. Indrawati MM.
NIP. 196605201992032001

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

KATA PENGANTAR

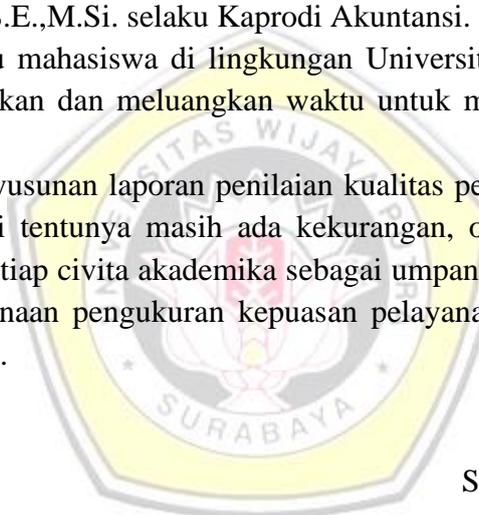
Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner penilaian kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT Universitas Wijaya Putra Surabaya, telah diselesaikan dan dapat dilaporkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan pelaporan hasil penilaian kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT Tahun Akademik 2020-2021.

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 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
4. Ibu Aminatuzzuhro, S.E.,M.Si. selaku Kaprodi Akuntansi.
5. 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 penilaian kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT oleh 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 pelayanan Lembaga, Biro dan UPT periode yang akan datang.



Surabaya, 30 September 2021
Unit Penjaminan Mutu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Prodi Akuntansi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR DIAGRAM	v
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan	2
1.3 Sasaran	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring	3
1.6 Metode Analisis Data	3
1.7 Manfaat	4
BAB II HASIL SURVEI	5
2.1 Jenis Survei	5
2.2 Item Pertanyaan Survei	6
2.3 Kategori Penilaian	6
2.4 Teknik Pengumpulan Data	6
2.5 Teknik Analisis Data	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	7
3.1 Penilaian Kualitas Pelayanan Biro	7
3.1.1 Kampus 1	7
A Angkatan 2020	7
B Angkatan 2019	8
C Angkatan 2018	9
D Angkatan 2017	10
3.1.2 Kampus 2	11
A Angkatan 2020	11
B Angkatan 2019	15
C Angkatan 2018	17
D Angkatan 2017	18
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1	Item Pertanyaan Survei dan Pengukurannya 5
Tabel 2.2	Kategori Penilaian 6
Tabel 3.1	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2020 7
Tabel 3.2	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2019 8
Tabel 3.3	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2018..... 9
Tabel 3.4	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2017 10
Tabel 3.5	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2020 12
Tabel 3.6	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2019 13
Tabel 3.7	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2018 14
Tabel 3.8	Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2017 15



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 untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima di Program Studi Akuntansi

1.3.Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan survei ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap mahasiswa.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei penilaian kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra meliputi:

- a. BAA
- b. Biro Kemahasiswaan
- c. Biro Sarpras
- d. BAK
- e. UPT Perpustakaan
- f. Biro IT

1.5 Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya melalui lembar kuesioner yang terdiri dari 24 pertanyaan yang 7 diantaranya adalah pertanyaan mengenai kualitas pelayanan secara umum, 2 item pertanyaan mengenai BAA, 3 item pertanyaan mengenai Biro Sarpras, 1 pertanyaan mengenai Biro Keuangan, 3 item pertanyaan mengenai UPT Perpustakaan, 2 item pertanyaan mengenai Pusat Pengembangan Karir dan Penalaran dan 3 item pertanyaan untuk Biro IT.

Nilai pernyataan dalam Instrumen Kuesioner ini terdiri dalam skala 1-4, yang antara lain adalah:

- Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang responden merasa tidak puas terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner.
- Nilai skala 2 adalah kurang memuaskan, responden merasa kurang puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner.
- Nilai skala 3 adalah memuaskan, responden merasa puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner.
- Sedangkan nilai skala tertinggi 4, artinya responden merasa sangat puas dengan pernyataan yang ada.

1.6 Metode Analisis Data

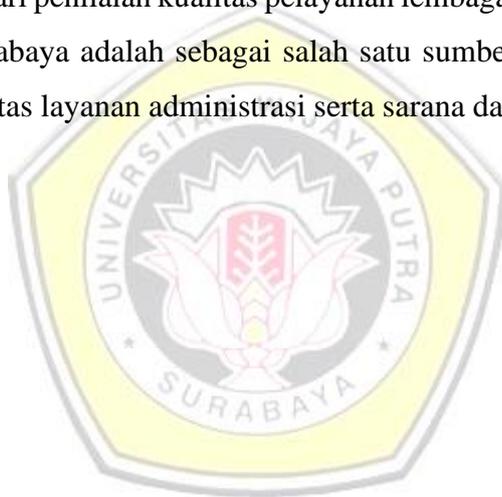
Hasil pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan

teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuesioner dengan mengubah jawawan ke dalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap pertanyaan dan dibuatkan diagramnya untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap kompetensi yang didapatkan sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi yang dinilai.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.7 Manfaat

Manfaat dari penilaian kualitas pelayanan lembaga, biro dan UPT Universitas Wijaya Putra Surabaya adalah sebagai salah satu sumber informasi terkait dengan peningkatan kualitas layanan administrasi serta sarana dan prasarana yang ada.



BAB II

HASIL SURVEI

2.1 Jenis Survei

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, karena permasalahan yang dibahas dalam pelacakan ini berkaitan dengan pendeskripsian dan penguraian pada masalah yang diteliti yang dalam hal ini berusaha mendeskripsikan kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT Universitas Wijaya Putra Surabaya

2.2 Item Pertanyaan Survei

Tabel 2.1 Item Pertanyaan Survei

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Kode Jenis Kompetensi
LBBU01	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	Semua Biro
LBBU02	Proses pelayanan cepat dan tepat	Semua Biro
LBBU03	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan saudara	Semua Biro
LBBU04	Petugas bersikap sopan	Semua Biro
LBBU05	Petugas bersikap ramah	Semua Biro
LBBU06	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian layanan terlalu lama	Semua Biro
LBBU07	Ruang pelayanan nyaman	Semua Biro
LBBU08	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi dan akademik	Biro Administrasi Akademik
LBBU09	Sistem Informasi (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan handal	Biro Administrasi Akademik
LBBU10	Biro kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan beasiswa	Biro Kemahasiswaan
LBBU11	Biro kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan pelatihan, seminar kemahasiswaan, dll.	Biro Kemahasiswaan
LBBU12	Biro kemahasiswaan sering melibatkan mahasiswa dalam even di luar kampus	Biro Kemahasiswaan
LBBU13	Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	Biro Sarana dan Prasarana
LBBU14	Ruang kuliah sangat nyaman	Biro Sarana dan Prasarana
LBBU15	Penerangan di kampus sangat memadai	Biro Sarana dan Prasarana
LBBU16	Petugas biro keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	Biro Keuangan
LBBU17	UPT perpustakaan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan	UPT Perpustakaan
LBBU18	Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai	UPT Perpustakaan
LBBU19	Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	UPT Perpustakaan
LBBU20	Pusat pengembangan karir dan penalaran memberikan pelayanan informasi lowongan kerja dan persiapan karir	Biro Pengembangan Karir
LBBU21	Pusat pengembangan karir dan penalaran memberikan informasi tentang adanya workshop penalaran	Biro Pengembangan Karir

LBBU22	Kecepatan akses internet di lingkungan kampus sangat baik	Biro ICT
LBBU23	Kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet	Biro ICT
LBBU24	Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	Biro ICT

2.3 Kategori Penilaian

Tabel 2.2 Kategori Penilaian

Rata-rata skor jawaban	Klasifikasi kepuasan
>1,00-1,99	Tidak memuaskan
>2,00-2,99	Kurang memuaskan
>3,00-3,99	Memuaskan
4,00	Sangat memuaskan

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Populasi yang digunakan pada penilaian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Manajemen pada Semester Genap Tahun Ajaran 2020/2021. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Selanjutnya data ditabulasi dan diklarifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan Lembaga, Biro dan UPT.

2.5 Teknik Analisis Data

Terhadap data yang telah diperoleh melalui teknik pengumpulan data, maka yang dilakukan selanjutnya adalah menganalisa data dengan analisa deskriptif.

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1. Penilaian Kualitas Pelayanan Lembaga, Biro dan UPT Universitas Wijaya Putra Surabaya

3.1.1 Kampus 1

A. Angkatan 2020

Tabel 3.1 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2020



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 2020

Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Prosentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K1	2020	Biro Sarana dan Prasarana	3,2	57	40	21	70,18%
2	Akuntansi	K1	2020	UPT Perpustakaan	3,15	57	40	21	70,18%
3	Akuntansi	K1	2020	Biro Keuangan	3,15	57	40	21	70,18%
4	Akuntansi	K1	2020	Biro Kemahasiswaan	3,17	57	40	21	70,18%
5	Akuntansi	K1	2020	Biro ICT	3,22	57	40	21	70,18%
6	Akuntansi	K1	2020	Biro Pengembangan Karir	3,17	57	40	21	70,18%
7	Akuntansi	K1	2020	Biro Administrasi Akademik	3,24	57	40	21	70,18%

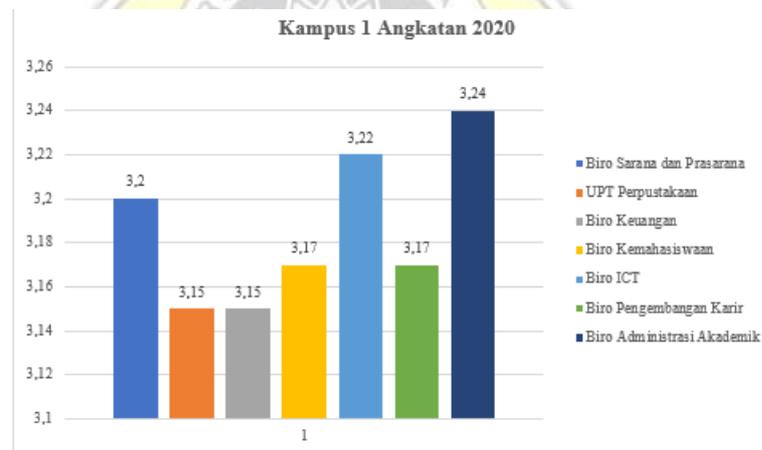


Diagram 3.1 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2020

Dari tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2020 di Kampus 1 sebanyak 57 orang mahasiswa. Mahasiswa yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 40 orang atau 70,18% dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 21 orang atau 29,82%.

Berdasarkan diagram 3.1 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 1 angkatan 2020 semuanya mendapat skor diatas 3.00 yang berarti penilaian dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro Administrasi Akademik mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan skor 3,24 yang termasuk dalam kondisi memuaskan dimana mahasiswa merasa bahwa BAA telah memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi dan akademik serta Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA sudah bekerja dengan handal. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3,15 adalah Biro Kemahasiswaan dan Biro Keuangan dimana mahasiswa merasa bahwa pelayanan beasiswa, pelatihan, seminar kemahasiswaan, serta keuangan masih belum memadai.

B. Angkatan 2019

Tabel 3.2 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2019



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA

Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 2020

Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Prosentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K1	2019	Biro Sarana dan Prasarana	3.25	94	70	39	74.47%
2	Akuntansi	K1	2019	UPT Perpustakaan	3.23	94	70	39	74.47%
3	Akuntansi	K1	2019	Biro Keuangan	3.24	94	70	39	74.47%
4	Akuntansi	K1	2019	Biro Kemahasiswaan	3.24	94	70	39	74.47%
5	Akuntansi	K1	2019	Biro ICT	3.23	94	70	39	74.47%
6	Akuntansi	K1	2019	Biro Pengembangan Karir	3.26	94	70	39	74.47%
7	Akuntansi	K1	2019	Biro Administrasi Akademik	3.27	94	70	39	74.47%

Kampus 1 Angkatan 2019

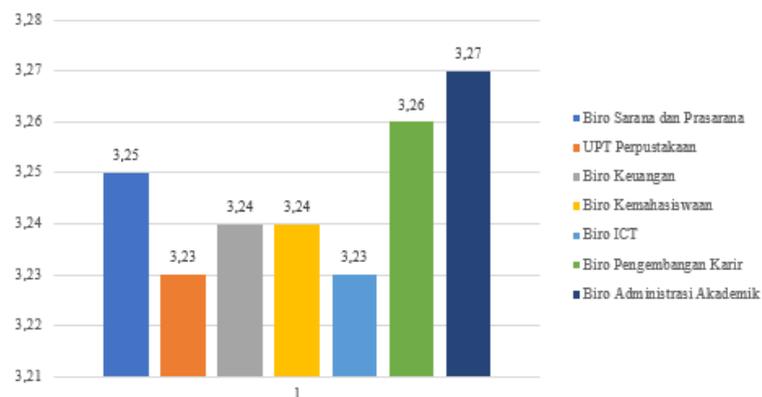


Diagram 3.2 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2019

Dari tabel 3.2 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2019 di Kampus 1 sebanyak 94 orang mahasiswa aktif. Yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 70 orang atau 74,47% dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 34 orang atau 25,53%.

Berdasarkan diagram 3.2 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 1 angkatan 2019 semuanya dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan

UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro Administrasi Akademik mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan skor 3.27 yang termasuk dalam kondisi memuaskan dimana mahasiswa merasa bahwa akses pelayanan administrasi dan Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA sudah memuaskan sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3.23 dimana mahasiswa merasa bahwa kecepatan akses internet di lingkungan kampus, kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet serta kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP masih kurang yang ditunjukkan pada UPT Perpustakaan dan Biro ICT.

C. Angkatan 2018

Tabel 3.3 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2018


UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 2020
 Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Prosentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K1	2018	Biro Sarana dan Prasarana	3.25	73	53	36	72.6%
2	Akuntansi	K1	2018	UPT Perpustakaan	3.22	73	53	36	72.6%
3	Akuntansi	K1	2018	Biro Keuangan	3.23	73	53	36	72.6%
4	Akuntansi	K1	2018	Biro Kemahasiswaan	3.23	73	53	36	72.6%
5	Akuntansi	K1	2018	Biro ICT	3.17	73	53	36	72.6%
6	Akuntansi	K1	2018	Biro Pengembangan Karir	3.21	73	53	36	72.6%
7	Akuntansi	K1	2018	Biro Administrasi Akademik	3.23	73	53	36	72.6%

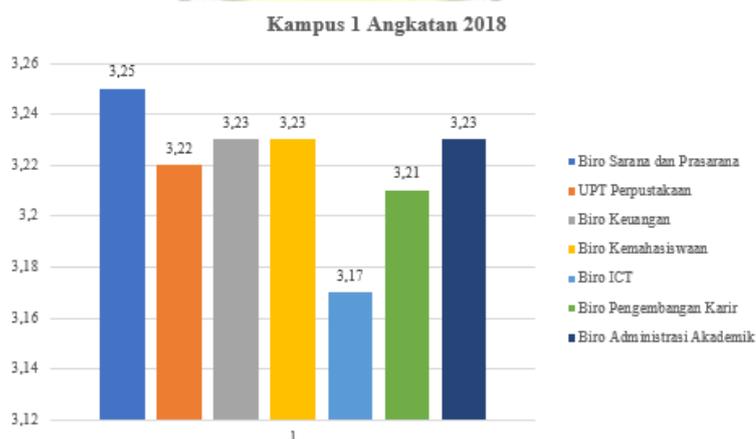


Diagram 3.3 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2018

Dari tabel 3.3 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2018 di Kampus 1 sebanyak 73 orang mahasiswa aktif. Yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 53 orang atau 72,60% dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 36 orang atau 27,40%.

Berdasarkan diagram 3.3 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 1 angkatan 2018 semuanya mendapat skor diatas 3.00 yang berarti penilaian dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro sarana dan prasarana mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan skor 3,25 yang termasuk dalam kondisi memuaskan dimana mahasiswa merasa bahwa ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium, ruang kuliah dan penerangan di kampus sudah memuaskan dan sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3,17 adalah Biro ICT dimana mahasiswa merasa bahwa kecepatan akses internet di lingkungan kampus, kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet dan kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP dirasa masih kurang memadai.

D. Angkatan 2017

Tabel 3.4 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2017



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 2020
Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Prosentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K1	2017	Biro Sarana dan Prasarana	3.26	9	2	14	33.33%
2	Akuntansi	K1	2017	UPT Perpustakaan	3.24	9	2	14	33.33%
3	Akuntansi	K1	2017	Biro Keuangan	3.33	9	2	14	33.33%
4	Akuntansi	K1	2017	Biro Kemahasiswaan	3.24	9	2	14	33.33%
5	Akuntansi	K1	2017	Biro ICT	3.22	9	2	14	33.33%
6	Akuntansi	K1	2017	Biro Pengembangan Karir	3.25	9	2	14	33.33%
7	Akuntansi	K1	2017	Biro Administrasi Akademik	3.28	9	2	14	33.33%

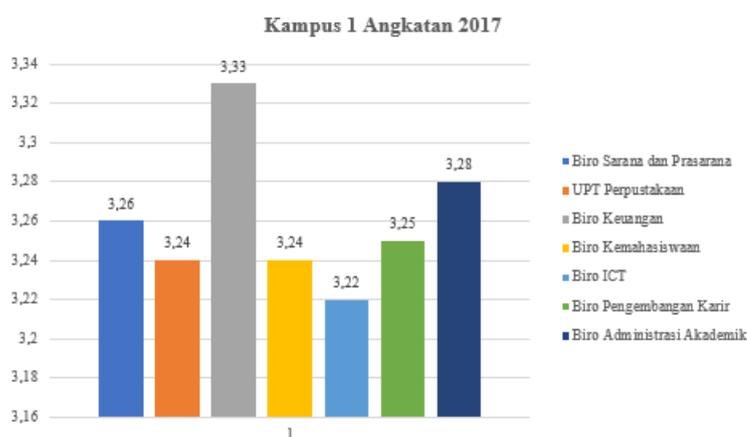


Diagram 3.4 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 1 Angkatan 2017

Dari tabel 3.4 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2017 di Kampus 1 sebanyak 9 orang mahasiswa aktif. Yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 3 orang atau 33,33% dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 14 orang atau 66,67%.

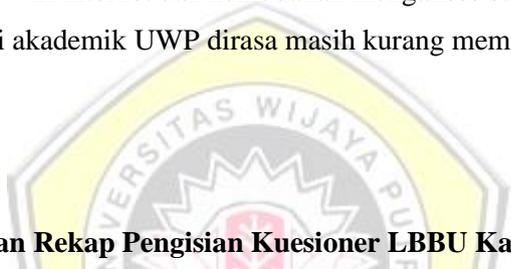
Berdasarkan diagram 3.4 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 1 angkatan 2017 semuanya mendapat skor diatas 3.00 yang berarti penilaian dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro Keuangan mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan skor 3,33 yang termasuk dalam kondisi memuaskan dimana mahasiswa sudah merasa puas akan kinerja Biro keuangan. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3,22 adalah ICT dimana mahasiswa merasa bahwa kecepatan akses internet di lingkungan kampus, kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet dan kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP dirasa masih kurang memadai.

3.1.2 Kampus 2

A. Angkatan 2020

Tabel 3.5 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2020



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 2020
Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Presentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K2	2020	Biro Sarana dan Prasarana	3.08	9	6	4	66.67%
2	Akuntansi	K2	2020	UPT Perpustakaan	3.05	9	6	4	66.67%
3	Akuntansi	K2	2020	Biro Keuangan	3.21	9	6	4	66.67%
4	Akuntansi	K2	2020	Biro Kemahasiswaan	3.05	9	6	4	66.67%
5	Akuntansi	K2	2020	Biro ICT	3.1	9	6	4	66.67%
6	Akuntansi	K2	2020	Biro Pengembangan Karir	3.09	9	6	4	66.67%
7	Akuntansi	K2	2020	Biro Administrasi Akademik	3.09	9	6	4	66.67%

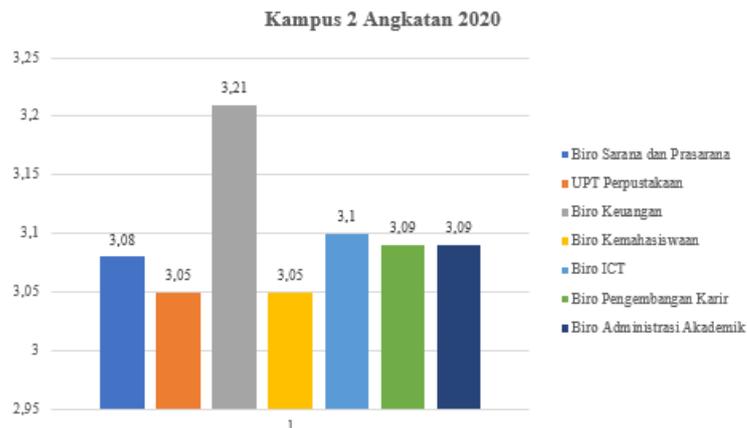


Diagram 3.5 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2020

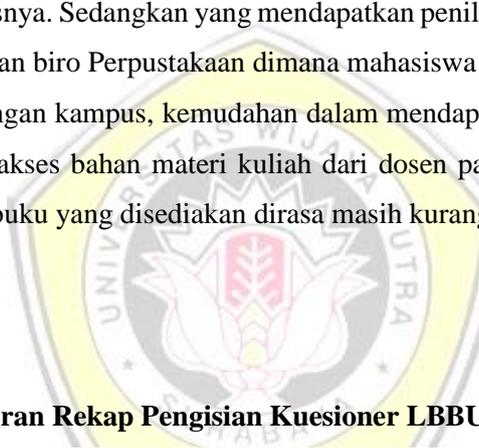
Dari tabel 3.5 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2020 di Kampus 2 sebanyak 9 orang mahasiswa aktif. Yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 6 orang atau 66,67% dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 4 orang atau 33,33%.

Berdasarkan diagram 3.5 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 2 angkatan 2020 semuanya mendapat skor diatas 3.00 yang berarti penilaian dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro Keuangan mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan skor 3.17 yang termasuk dalam kondisi memuaskan dimana mahasiswa merasa bahwa petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3,05 adalah ICT dan biro Perpustakaan dimana mahasiswa merasa bahwa kecepatan akses internet di lingkungan kampus, kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet dan kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP serta buku-buku yang disediakan dirasa masih kurang memadai.

B. Angkatan 2019

Tabel 3.6 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2019



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 20202
Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Presentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K2	2019	Biro Sarana dan Prasarana	3.43	15	7	10	46.67%
2	Akuntansi	K2	2019	UPT Perpustakaan	3.38	15	7	10	46.67%
3	Akuntansi	K2	2019	Biro Keuangan	3.38	15	7	10	46.67%
4	Akuntansi	K2	2019	Biro Kemahasiswaan	3.38	15	7	10	46.67%
5	Akuntansi	K2	2019	Biro ICT	3.55	15	7	10	46.67%
6	Akuntansi	K2	2019	Biro Pengembangan Karir	3.35	15	7	10	46.67%
7	Akuntansi	K2	2019	Biro Administrasi Akademik	3.32	15	7	10	46.67%

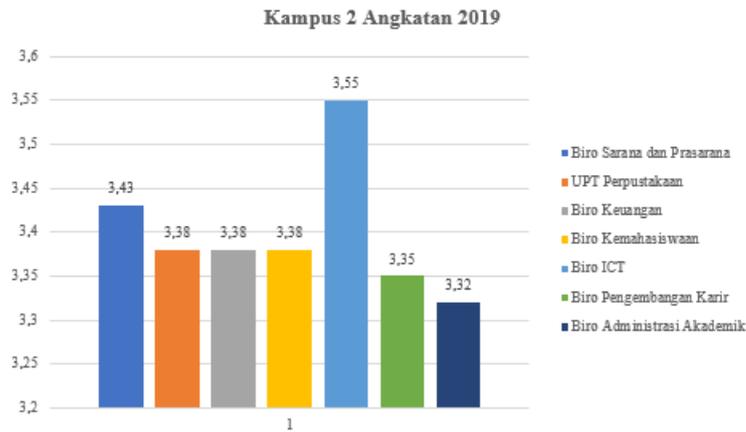


Diagram 3.6 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2019

Dari tabel 3.6 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2019 di Kampus 2 sebanyak 15 orang mahasiswa aktif. Yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 7 orang atau 46,67% dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 10 orang atau 53,33%.

Berdasarkan diagram 3.6 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 2 angkatan 2019 semuanya mendapat skor diatas 3.00 yang berarti penilaian dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro ICT mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan skor 3.55 yang termasuk dalam kondisi memuaskan dimana mahasiswa merasa bahwa kecepatan akses internet di lingkungan kampus, kemudahan dalam mendapatkan koneksi wifi internet dan kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP sudah memadai. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3,322 adalah BAA dimana mahasiswa merasa akses pelayanan administrasi dan akademik dan Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA masih belum optimal.

C. Angkatan 2018

Tabel 3.7 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2018



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA

Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 2020/21

Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Prosentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K2	2018	Biro Sarana dan Prasarana	3,27	7	2	6	28,57%
2	Akuntansi	K2	2018	UPT Perpustakaan	3,19	7	2	6	28,57%
3	Akuntansi	K2	2018	Biro Keuangan	3,11	7	2	6	28,57%
4	Akuntansi	K2	2018	Biro Kemahasiswaan	3,27	7	2	6	28,57%
5	Akuntansi	K2	2018	Biro ICT	3,27	7	2	6	28,57%
6	Akuntansi	K2	2018	Biro Pengembangan Karir	3,23	7	2	6	28,57%
7	Akuntansi	K2	2018	Biro Administrasi Akademik	3,23	7	2	6	28,57%

Kampus 2 Angkatan 2018

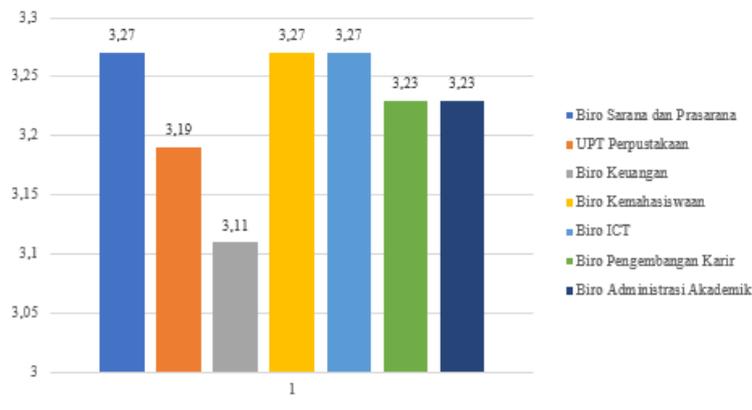


Diagram 3.7 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2018

Dari tabel 3.7 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2018 di Kampus 2 sebanyak 7 orang mahasiswa aktif. Yang telah mengisi kuesioner penilaian Lembaga, Biro dan UPT sebanyak 2 orang atau 28,57 % dan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner sebanyak 6 orang atau 71,43%.

Berdasarkan diagram 3.7 diatas dapat dilihat bahwa penilaian lembaga, biro dan UPT yang dilakukan oleh mahasiswa Kampus 2 angkatan 2018 semuanya mendapat skor diatas 3.00 yang berarti penilaian dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga, biro dan UPT di lingkungan Universitas Wijaya Putra Surabaya sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Biro Sarana dan Prasarana, Biro Kemahasiswaan, dan ICT memiliki nilai rata-rata 3,27 yang artinya kinerja pada ketiga biro tersebut sudah sangat optimal dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu dengan skor 3.11 adalah Biro Keuangan dimana mahasiswa merasa petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya namun masih belum optimal.

D. Angkatan 2017

Tabel 3.8 Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2017



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA

Laporan Rekap Pengisian Kuesioner LBBU per Pertanyaan pada periode 20202

Program Studi Akuntansi

No	Program Studi	Kode Kampus	Angkatan	Nama LBBU	Rata-rata Jawaban	Mahasiswa Aktif	Mahasiswa sudah mengisi kuesioner	Mahasiswa belum mengisi kuesioner	Prosentase pengisian kuesioner
1	Akuntansi	K2	2017	Biro Sarana dan Prasarana	3	1	0	5	0%
2	Akuntansi	K2	2017	UPT Perpustakaan	3	1	0	5	0%
3	Akuntansi	K2	2017	Biro Keuangan	3	1	0	5	0%
4	Akuntansi	K2	2017	Biro Kemahasiswaan	3	1	0	5	0%
5	Akuntansi	K2	2017	Biro ICT	3	1	0	5	0%
6	Akuntansi	K2	2017	Biro Pengembangan Karir	3	1	0	5	0%
7	Akuntansi	K2	2017	Biro Administrasi Akademik	3	1	0	5	0%

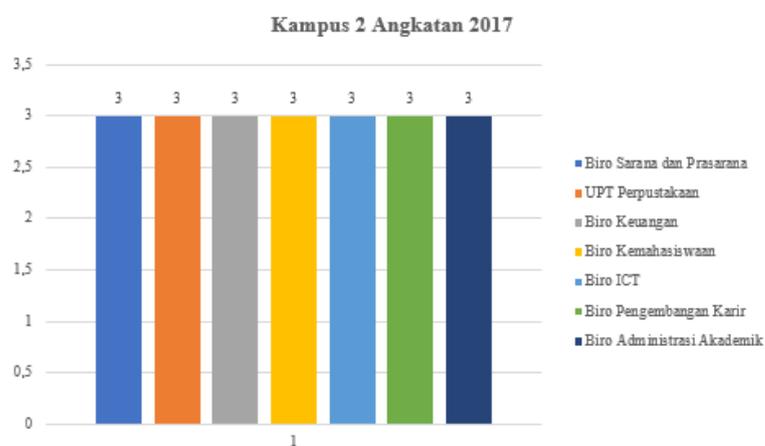


Diagram 3.8 Hasil Pengisian Kuesioner LBBU Kampus 2 Angkatan 2017

Dari tabel 3.8 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Angkatan 2017 di Kampus 2 sebanyak 1 orang mahasiswa aktif dan belum ada yang mengisi kuesioner.

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.