

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

PERIODE SEMESTER GENAP 2019/2020



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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PENILAIAN KINERJA DOSEN DAN EVALUASI PEMBELAJARAN DARING DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA

Laporan Hasil Penilaian Kinerja Dosen dan Evaluasi Pembelajaran Daring pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Putra ini disusun sebagai bentuk evaluasi Unit Penjaminan Mutu terhadap Kinerja Dosen dan Pembelajaran Daring yang telah dilaksanakan pada Semester Genap 2019/2020.

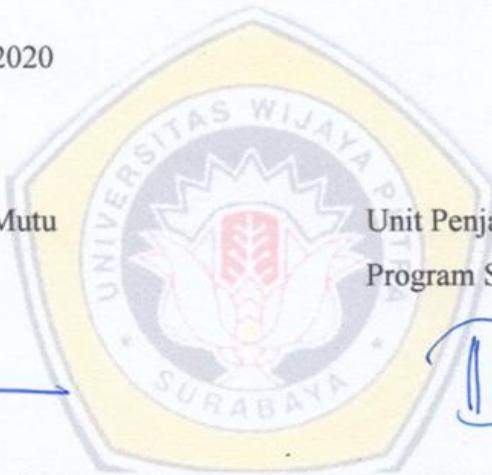
Surabaya, 18 September 2020

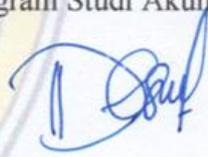
Mengetahui,
Kepala Badan Penjamin Mutu
Universitas Wijaya Putra

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Akuntansi




Dr. Ir. Mei Indrawati MM.
NIP. 196605201992032001




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

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Manfaat	1
BAB II	METODE PELAKSANAAN	2
	2.1 Jenis Penelitian.....	2
	2.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	2
	2.3 Variabel dan Deskripsi Operasional Variabel.....	3
	2.4 Kategori Penilaian.....	3
	2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	3
	2.6 Teknik Analisis Data.....	4
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	5
	3.1 Penilaian Kinerja Biro Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis	5
BAB IV	PENUTUP.....	9
	4.1 Kesimpulan	9
	4.2 Saran	9

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 Genap Tahun Ajaran 2019/2020. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan pada program studi pada Semester Genap. Penilaian yang dilakukan pada periode 2019/2020 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

METODE PELAKSANAAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, karena permasalahan yang dibahas dalam pelacakan ini berkaitan dengan pendeskripsian dan penguraian pada masalah yang diteliti. Dalam hal ini berusaha mendeskripsikan kualitas pelayanan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

2.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penilaian kualitas pelayanan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya ini adalah mahasiswa Semester II, IV, VI dan VIII sebagai peserta Ujian Akhir Semester (UAS) Semester Gasal 2019/2020.

2.3 Variabel dan Deskripsi Operasional Variabel

No.	Indikator	Pengukuran
1.	Prosedure pelayanan tidak berbelit belit	Skala yang digunakan adalah skala Likert, dimana sebuah pertanyaan diberikan 4 (empat) alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Empat alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden adalah: 1. Tidak Baik 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
2.	proses pelayanan cepat dan tepat	
3.	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan saudara	
4.	Petugas bersikap sopan	
5.	Petugas bersikap ramah	
6.	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu layanan antrian terlalu lama	
7.	Ruang pelayanan nyaman	
8.	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi dan akademik	
9.	Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan handal	
10	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan beasiswa	

No.	Indikator	Pengukuran
11.	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan pelatihan, seminar kemahasiswaan, dll.	
12.	Biro Kemahasiswaan sering melibatkan mahasiswa dalam even luar kampus	
13.	Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	
14.	Ruang kuliah sangat nyaman	
15.	Penerangan di kampus sangat memadai	
16.	Petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	
17.	UPT Perpustakaan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan	
18.	Ketersediaan buku teks, jurnal, dan proseding sangat memadai	
19.	Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	
20.	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan pelayanan informasi lowongan kerja dan persiapan karir	

2.4 Kategori Penilaian

1 – 1.75 = **TIDAK BAIK**

1.76 – 2.5 = **CUKUP**

2.6 – 3.25 = **BAIK**

3.26 – 4 = **SANGAT BAIK**

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Populasi yang digunakan pada penilaian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Akuntansi pada Semester Genap Tahun Ajaran 2019/2020 yang mengikuti perkuliahan dosen. Objek penelitian kinerja dan layanan berjumlah 514 mahasiswa/responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden melalui link

<http://116.254.115.146/surveymahasiswa/index.php/angket>. Angket tersebut berisi tentang penilaian penilaian biro sebanyak 3.125 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklarifikasikan, dijelaskan dan analisis untuk memperoleh informasi mengenai layanan biro.

2.6 Teknik Analisis Data

Terhadap data yang telah diperoleh melalui teknik pengumpulan data, maka penelitian ini menganalisa data dengan analisa deskriptif.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penilaian Kinerja Biro oleh Mahasiswa Program Studi Akuntansi

Tabel 3.1. Penilaian Kinerja Biro oleh Mahasiswa Program Studi Akuntansi

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
1.	Prosedure pelayanan tidak berbelit belit	3.24
2.	proses pelayanan cepat dan tepat	3.23
3.	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan saudara	3.24
4.	Petugas bersikap sopan	3.26
5.	Petugas bersikap ramah	3.27
6.	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu layanan antrian terlalu lama	3.24
7.	Ruang pelayanan nyaman	3.28
8.	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi dan akademik	3.25
9.	Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan handal	3.22
10	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan beasiswa	3.21
11.	Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan pelatihan, seminar kemahasiswaan, dll.	3.21
12.	Biro Kemahasiswaan sering melibatkan mahasiswa dalam even luar kampus	3.20
13.	Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	3.19
14.	Ruang kuliah sangat nyaman	3.25
15.	Penerangan di kampus sangat memadai	3.24
16.	Petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	3.23
17.	UPT Perpustakaan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan	3.19

NO	ASPEK YANG DINILAI	RATA-RATA
18.	Ketersediaan buku teks, jurnal, dan proseding sangat memadai	3.16
19.	Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	3.17
20.	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan pelayanan informasi lowongan kerja dan persiapan karir	3.21
21.	Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan informasi tentang adanya workshop penalaran	3.20
22.	Kecepatan Akses internet di lingkungan kampus sangat baik	3.11
Jumlah Rata-Rata		77,17
Rata-Rata Penilaian Biro		3,22

KATEGORI NILAI

- 1 – 1.75 = TIDAK BAIK**
1.76 – 2.5 = CUKUP
2.6 – 3.25 = BAIK
3.26 – 4 = SANGAT BAIK

Berdasarkan tabel 3.1 hasil penilaian kinerja biro pada semester genap 2019/2020 oleh mahasiswa termasuk dalam kategori **Baik**.

Total nilai rata-rata kinerja biro adalah 3.22 termasuk kategori baik. Indikator ke-5 Petugas bersikap ramah dan indikator ke-7 Ruang pelayanan nyaman mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,27. Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas dalam melayani mahasiswa sudah memuaskan, kenyamanan ruang pelayanan juga sudah memadai sesuai dengan harapan mahasiswa.

Indikator ke-22 tentang kecepatan akses internet di lingkungan kampus memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,11. Artinya, kecepatan akses internet di lingkungan kampus masih sangat perlu ditingkatkan sehingga mahasiswa tidak kesulitan dalam mengakses internet di kampus.

Penilaian kinerja Biro dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. BAA

- a. Indikator ke-8 yaitu BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik mendapatkan skor 3,25 termasuk dalam kategori **Baik**.
- b. Indikator ke-9 yaitu Sistem informasi (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan handal mendapatkan skor 3,22 yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan hasil angket mengenai kinerja BAA dapat disimpulkan bahwa kinerja BAA sudah baik. Untuk kedepannya sistem informasi (komputer) bisa lebih ditingkatkan.

2. Biro Kemahasiswaan

- a. Indikator ke-10 yaitu Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan mahasiswa mendapatkan skor 3,21 yang termasuk dalam kategori **Baik**.
- b. Indikator ke-11 yaitu Biro Kemahasiswaan memberikan kemudahan dalam pelayanan pelatihan, seminar kemahasiswaan, dan lain-lain mendapatkan skor 3,21 yang termasuk dalam kategori **Baik**.
- c. Indikator ke-12 yaitu Biro Kemahasiswaan sering melibatkan mahasiswa dalam even di luar kampus mendapatkan skor 3,20 yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan hasil angket mengenai kinerja Brio Kemahasiswaan dapat disimpulkan bahwa kinerja Biro Kemahasiswaan sudah baik. Diharapkan Biro Kemahasiswaan dapat lebih meningkatkan penyelenggaraan *event* untuk ditingkatkan dengan lebih sering membuat *event* dan kegiatan (seminar, *workshop*, dan pelatihan) yang melibatkan mahasiswa.

3. Biro Keuangan

- a. Indikator ke-16 yaitu Petugas Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya mendapatkan skor 3,23 yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan hasil angket mengenai kinerja Biro Keuangan dapat disimpulkan bahwa kinerja Biro Keuangan sudah baik. Untuk kedepannya bisa

lebih ditingkatkan lagi kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya.

4. UPT Perpustakaan

- a. Indikator ke-17 yaitu UPT Perpustakaan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan perpustakaan mendapatkan skor 3,19 yang termasuk dalam kategori **Baik**.
- b. Indikator ke-18 yaitu ketersediaan buku teks, jurnal dan prosiding sangat memadai mendapatkan skor 3,16 yang termasuk dalam kategori **Baik**.
- c. Indikator ke-19 yaitu akses *e-journal* dan *e-book* di perpustakaan sangat mudah mendapatkan skor 3,17 yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan hasil angket mengenai kinerja UPT Perpustakaan dapat disimpulkan bahwa kinerja UPT Perpustakaan sudah baik. Diharapkan UPT Perpustakaan kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi dengan menyediakan buku-buku teks terbaru dan lengkap, jurnal dan prosiding dengan variasi yang lebih banyak lagi.

5. Pusat Pengembangan Karir dan Penalaran

- a. Indikator ke-20 yaitu Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan pelayanan informasi lowongan kerja dan persiapan karir mendapat skor 3.21 yang termasuk dalam kategori **Baik**.
- b. Indikator ke-21 yaitu Pusat Pengembangan Karir dan penalaran memberikan informasi tentang adanya workshop penalaran mendapatkan skor 3.20 yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan hasil angket mengenai kinerja Pusat Pengembangan Karir dan Penalaran dapat disimpulkan bahwa kinerja Pusat Pengembangan Karir dan Penalaran sudah baik. Untuk kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi dalam membeikan informasi mengenai adanya workshop penalaran kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa memperdalam pengetahuannya.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

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

1. Pembelajaran Tahun Ajaran 2019/2020 yang dinilai oleh mahasiswa mampu memberikan respon yang sangat baik dengan adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan Biro di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
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.