

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENEGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penegabdian kepada Masyarakat 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

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 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 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/kpsSAlaypengelkeu20> 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
<b>I</b>					
	a. Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat b. Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat c. Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah d. Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 e. Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian f. Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat g. Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal h. Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan				
<b>II Saran</b>					

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat	62	23	15	0
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat	62	23	15	0
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	57	43	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3	31	69	0	0
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian	31	69	0	0
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat	57	43	0	0
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal	62	23	15	0
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan	31	69	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 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 Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penegabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa 62% dosen memberikan penilaian sangat baik, 23% dosen memberikan penilaian baik dan 15% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penegabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa bahwa 62% dosen memberikan penilaian sangat baik, 23%

dosen memberikan penilaian baik dan 15% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

3. Aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek K Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah menunjukkan bahwa 57% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 43% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

4. Aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 31% dosen memberikan penilaian sangat baik, 69% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

5. Aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian menunjukkan bahwa 31% dosen memberikan penilaian sangat baik, 69% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

6. Aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penegabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuaidengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan bahwa 57% dosen memberikan penilaian sangat baik, 43% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuaidengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

7. Aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penegabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal menunjukkan bahwa bahwa 62% dosen memberikan penilaian sangat baik, 23% dosen memberikan penilaian baik dan 15% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

8. Aspek ndanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penegabdian kepada Masyarakat Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek ndanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa 31% dosen memberikan penilaian sangat baik, 69% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek ndanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

9. Saran

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa sudah sangat baik. Berikut saran dari para dosen:

- a. Lebih dipermudah terhadap pendanaan untuk kedepannya

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra berkaitan dengan Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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.