

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN  
PRASARANA  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEMSTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana  
Semester : Genap Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis /Prodi Akuntansi  
Nama UPM : Desy Ismah Anggraini,S.E.,M.A.

Surabaya, 8 Oktober 2020

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 Oktober 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 mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 189 mahasiswa.

### **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/kepmhsw-man20> 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>1. Aspek Reliability</b>					
1.1	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya Pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit	6	12	3	0
1.2	Informasi yang diberikan mudah dimengerti	7	12	2	0
<b>2. Aspek Responsiveness</b>					
2.1	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa mengenai proses pembayaran SPP	8	9	4	0
2.2	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	8	10	3	0
<b>3. Aspek Assurance</b>					
3.1	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen	10	10	1	0
3.2	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini	9	11	1	0
3.3	Dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima kasih atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa	10	9	2	0
<b>4. Aspek Empathy</b>					
4.1	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemic ada kebijakan pembayaran	8	9	3	1
4.2	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan	8	11	2	0
<b>5. Aspek Tangibles</b>					
5.1	Ruang tunggu mahasiswa di luar kelas (ruang duduk/belajar) bagi mahasiswa yang memadai	8	11	2	0
5.2	Laboratorium yang memadai sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja	7	11	3	0
5.3	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah	7	11	3	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	45	50	5	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	34	53	13	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	47	47	5	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	24	47	21	8
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	37	42	21	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 *Reliability*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 45% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 50% mahasiswa memberikan penilaian baik, 5% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Reliability* di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 34% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 53% mahasiswa memberikan penilaian baik, 13% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Responsiveness* di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### 3. Aspek *Assurance*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek

*Assurance* menunjukkan bahwa 47% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 47% mahasiswa memberikan penilaian baik, 5% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Assurance* di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### 4. Aspek *Empathy*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *empathy* menunjukkan bahwa 24% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 47% mahasiswa memberikan penilaian baik, 21% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 8% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

#### 5. Aspek *Tangibles*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Tahun 2020 prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada aspek *tangibles* menunjukkan bahwa 37% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 42% mahasiswa memberikan penilaian baik, 21% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangibles* di Program Studi Akuntansi sudah berjalan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Tahun 2020 di Program Studi 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.