

LAPORAN EVALUASI
C.2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN



GUGUS MUTU PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
JULI 2021

HALAMAN PENGESAHAN

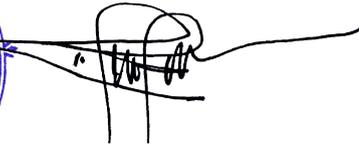
1. **Judul** : **Laporan Evaluasi C.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen**
2. **Pelaksana Gugus Mutu Prodi**
 - a. Nama Lengkap : Dr. Dewi Kusuma Wardani, SE., S.Psi., M.Sc., Ak., CA., CRM., BKP., ACPA
 - b. NIP : 19830412 200501 2002
 - c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
 - d. Program Studi : Akuntansi
 - e. Fakultas : Ekonomi
 - f. HP : 08157946153
 - g. Alamat email : dewifeust@gmail.com
3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Akuntansi
4. **Waktu Kegiatan** : Bulan Juli 2021

Yogyakarta, 31 Juli 2021

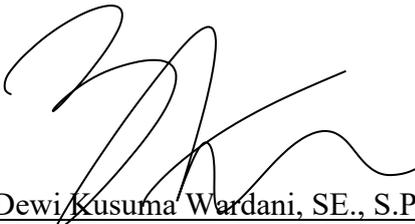
Mengesahkan,

Ketua Program Studi Akuntansi




Sri Ayem, S.E., M.Sc., Ak., CA.,
ACPA
NIY.7312323

GMP Prodi Akuntansi


Dr.Dewi Kusuma Wardani, SE., S.Psi.,
M.Sc.,Ak., CA., CRM., BKP., ACPA
NIP. 19830412 200501 2002

KATA PENGANTAR

Laporan Evaluasi C2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen di lingkungan Program Studi Akuntansi (Prodi Akuntansi) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, perlu dibuat dalam rangka membantu Prodi untuk meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan Program Belajar Mengajar dan kualitas layanan. Selain itu, evaluasi ini juga ditujukan untuk memudahkan Prodi dalam rangka pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Akuntansi. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Prodi Akuntansi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa selanjutnya dirumuskan dalam bentuk Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) di tingkat Prodi. Sehingga visi Prodi Akuntansi UST “Menjadi Program Studi Akuntansi yang unggul dalam menyiapkan lulusan mandiri, berperilaku mulia dan kompeten dalam bidang akuntansi dan perpajakan sesuai dengan Ajaran Hidup Tamansiswa di Asia Tenggara pada tahun 2030“ dapat terwujud dengan baik.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	1
Halaman Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan	6
C. Dasar Hukum	6
D. Ruang Lingkup (C1, C2, C3 dst)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Data Hasil dan Pembahasan	7
H. Saran-Saran mahasiswa	9
I. Kesimpulan	10
J. Saran dan Rekomendasi	10
Lampiran (Surat Edaran Pengisian Kuisisioner, Instrumen Kuesioner dan data mentah)	

A. LATAR BELAKANG

Program Studi Akuntansi adalah bagian dari Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, yang mengelola Program Strata 1 di bidang Akuntansi. Saat ini Prodi Akuntansi, memiliki status akreditasi A. Prodi Akuntansi yang memiliki nilai akreditasi A, maka Prodi Akuntansi senantiasa berupaya mempertahankan nilai capaian akreditasinya dengan baik. Upaya mempertahankan nilai akreditasi A tersebut, senantiasa dilakukan oleh Prodi agar mahasiswa merasa puas terhadap proses pendidikan dengan selalu meningkatkan fasilitas dan layanan kepada mahasiswanya. Salah satu bentuk peningkatan kepuasan mahasiswa yang diberikan oleh prodi yaitu dengan melibatkan saran, masukan dan pendapat dari mahasiswanya, melalui kuesioner penilaian kepuasan mahasiswa.

Kuesioner penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, telah diatur secara integral oleh Universitas, yang disesuaikan dengan spesifikasi masing-masing Prodi dilingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Hingga saat ini, metode penilaian dalam bentuk kuesioner oleh Mahasiswa dirasa sangat efektif dan mudah dalam pelaksanaannya. Dalam rangka menjaga kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, Prodi Akuntansi menganggap perlu untuk memahami apa yang diharapkan oleh mahasiswanya, dengan melihat skor penilaian terhadap layanan manajemen, serta melihat saran yang diberikan, dengan tidak keluar dari aturan yang ada serta mengikuti perkembangan teknologi. Mengukur tingkat efektifitas kepuasan mahasiswa dan implementasi layanan manajemen di lingkungan Prodi Akuntansi, maka dirasa perlu dilakukan penelitian dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden.

B. TUJUAN

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana tinggi kepuasan mahasiswa mengenai layanan manajemen di lingkungan Prodi Akuntansi UST Yogyakarta.
2. Memberikan informasi bagi Prodi Akuntansi UST Yogyakarta secara akurat tentang kepuasan mahasiswa mengenai layanan manajemen.
3. Membantu Prodi Akuntansi UST Yogyakarta dalam mengambil kebijakan terkait dengan layanan manajemen, dan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran sehingga mahasiswa akan merasa puas.

C. DASAR HUKUM

Dasar Hukum dalam penelitian ini adalah :

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional .
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Buku Panduan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Tingkat Universitas.

D. RUANG LINGKUP

Laporan Evaluasi C.2 kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di lingkup Prodi Akuntansi FE UST.

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Prodi Akuntansi dilakukan pada bulan Juli 2021.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan prodi Akuntansi menggunakan metode penilaian melalui kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah 800 mahasiswa aktif yang ada di Prodi Akuntansi, sedangkan sample penelitiannya adalah mahasiswa aktif yang masih mengikuti matakuliah. Adapun jumlah sampel adalah 800 orang. Metode pengambilan sampel dengan model sensus. Sedangkan tehnik

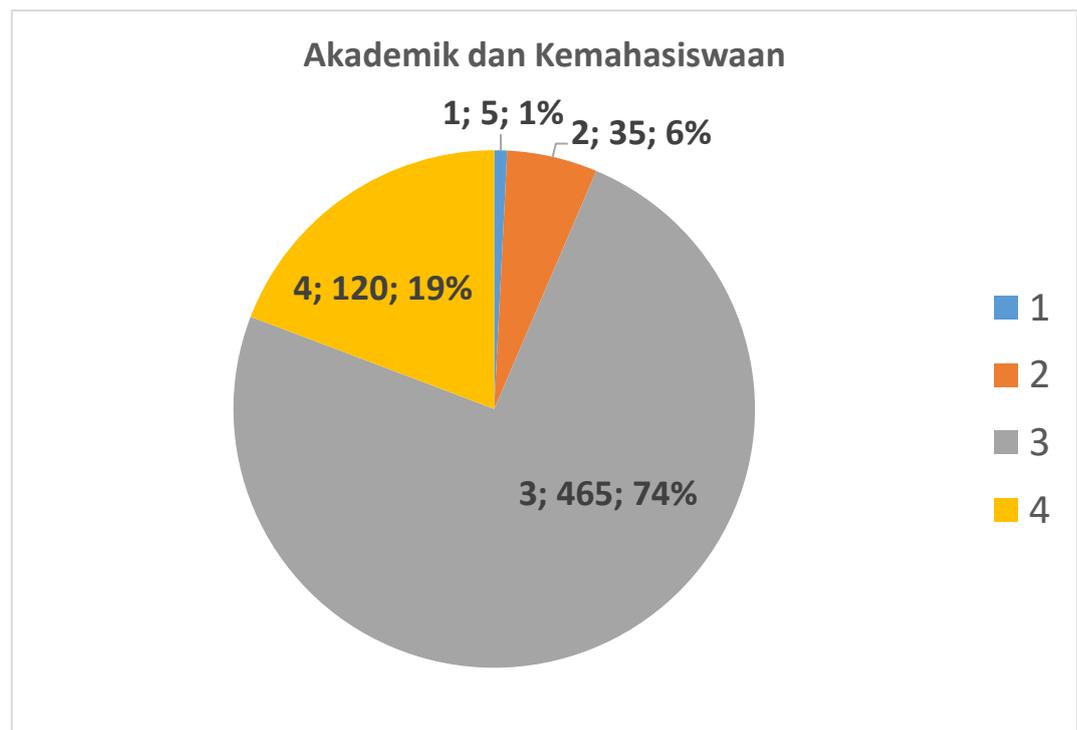
pengambilan datanya melalui kuesioner. Metode olah data menggunakan analisis deskriptif.

Dari 800 mahasiswa yang menjadi sampel, 625 mahasiswa mengisi kuesioner. *Respon rate* dari penelitian ini adalah 78,125%.

G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian, dapat diketahui data sebagai berikut :

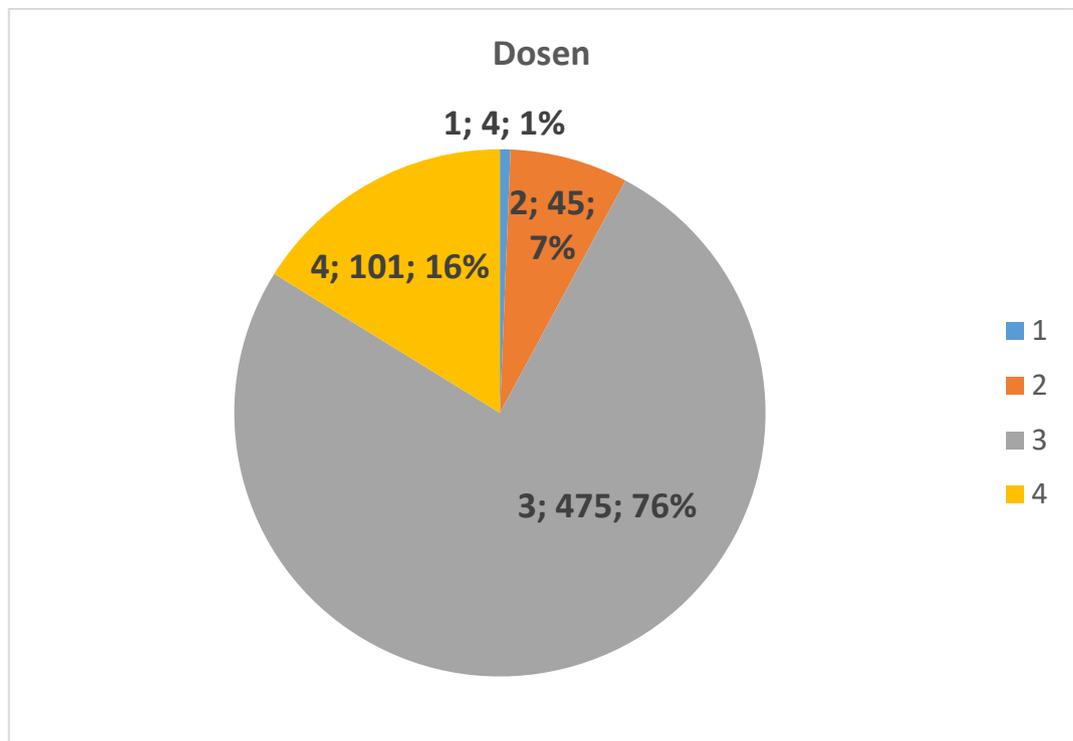
1. Skor rata-rata penilaian C2. Akademik Kemahasiswaan:



Pada aspek akademik dan kemahasiswaan terdapat rata-rata penilaian sebanyak 19% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 74% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 6% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan manajemen terkait akademik dan kemahasiswaan dinilai baik oleh mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 74% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 4 aspek layanan akademik dan

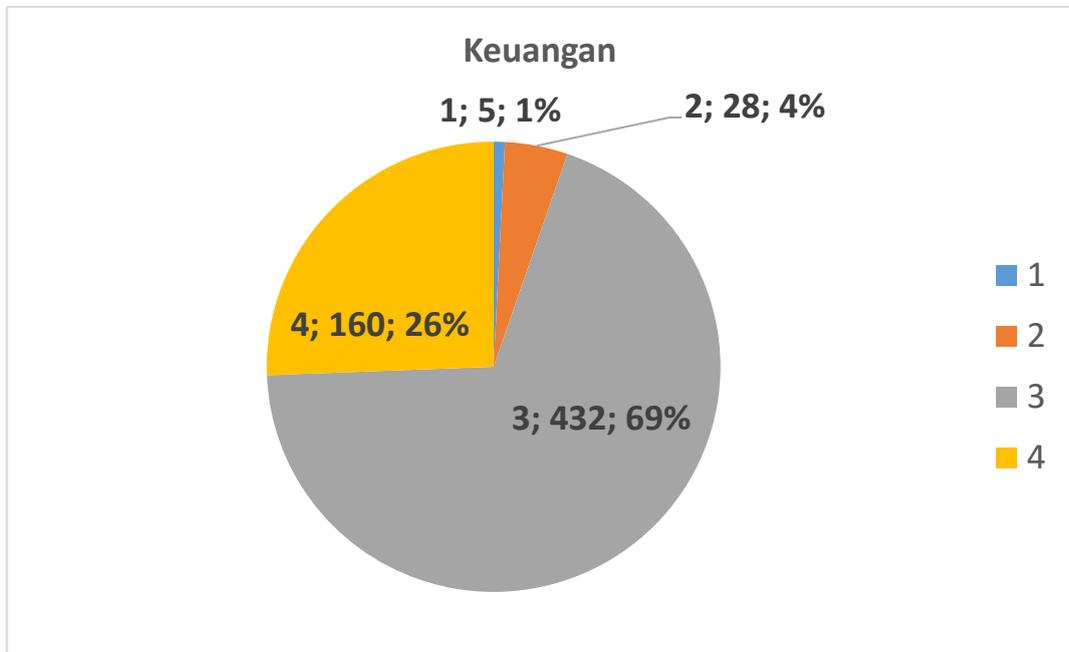
kemahasiswaan mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "Kualitas layanan penyusunan surat keterangan akademik, aktif kuliah, surat sakit/ cuti dan lain-lain" dan "Kualitas layanan petugas akademik"

2. Skor rata-rata penilaian C2. Dosen



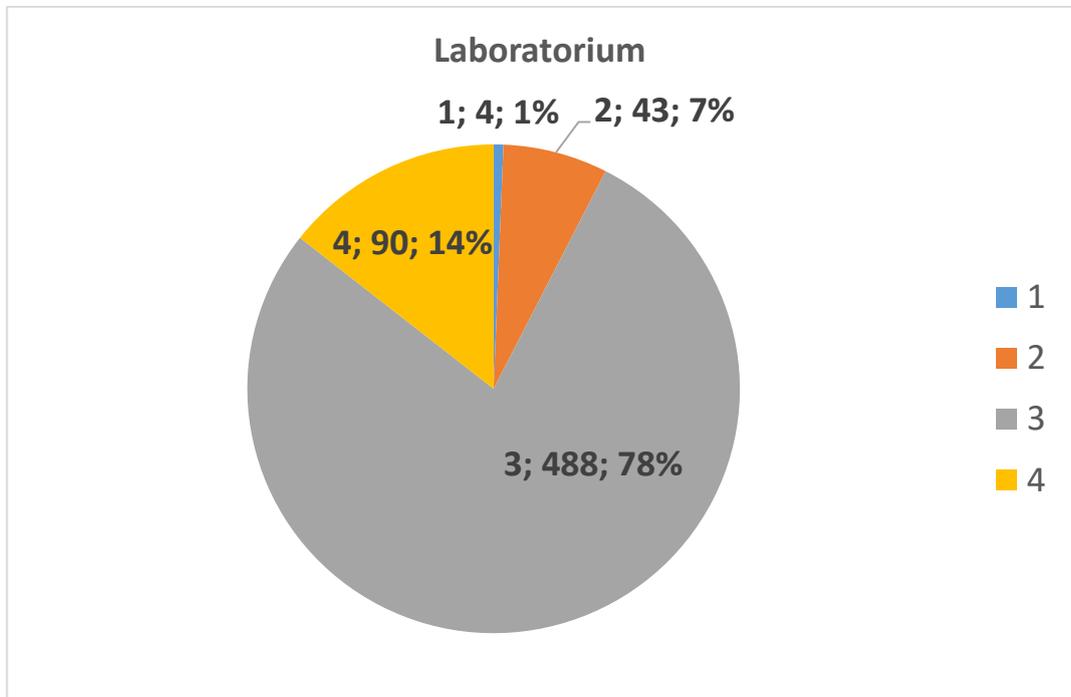
Pada aspek layanan terdapat rata-rata penilaian sebanyak 16% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 76% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 7% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan dosen dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 76% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 5 aspek dosen mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "Dukungan Prodi/ Fakultas terhadap pelaksanaan PKM" dan "Dukungan Prodi/Fakultas terhadap pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dosen"

3. Skor rata-rata penilaian C2. Keuangan



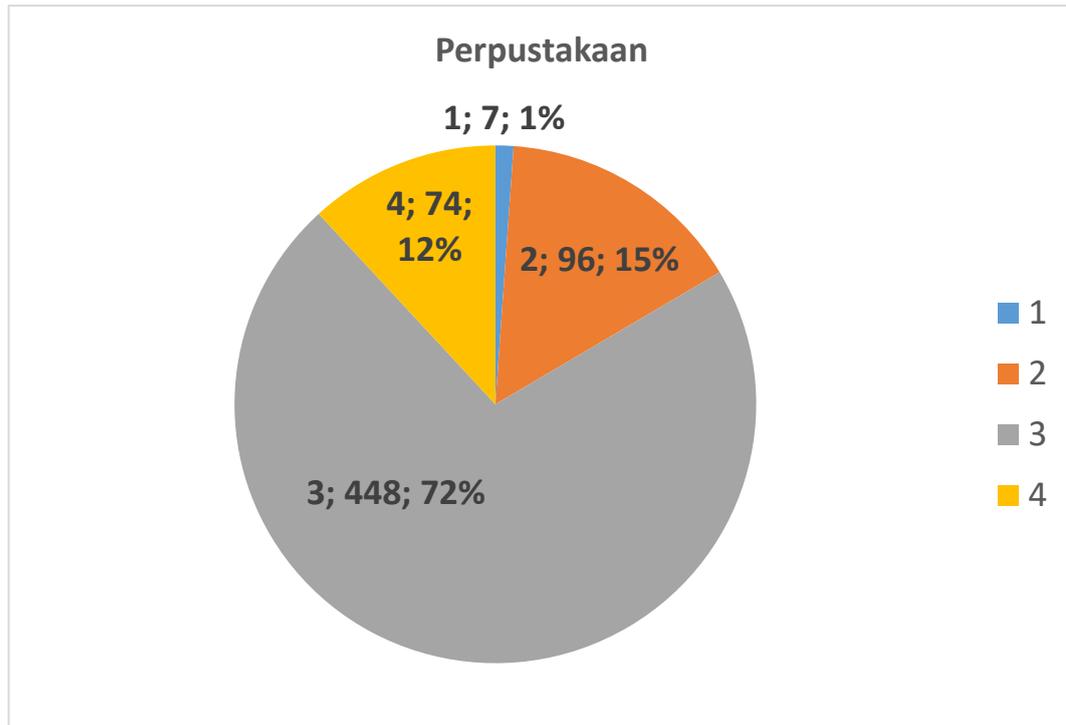
Pada aspek keuangan terdapat rata-rata penilaian sebanyak 26% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 69% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 4% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan keuangan dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 69% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 2 aspek layanan akademik dan kemahasiswaan mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "Kualitas layanan petugas keuangan"

4. Skor rata-rata penilaian C2. Laboratorium



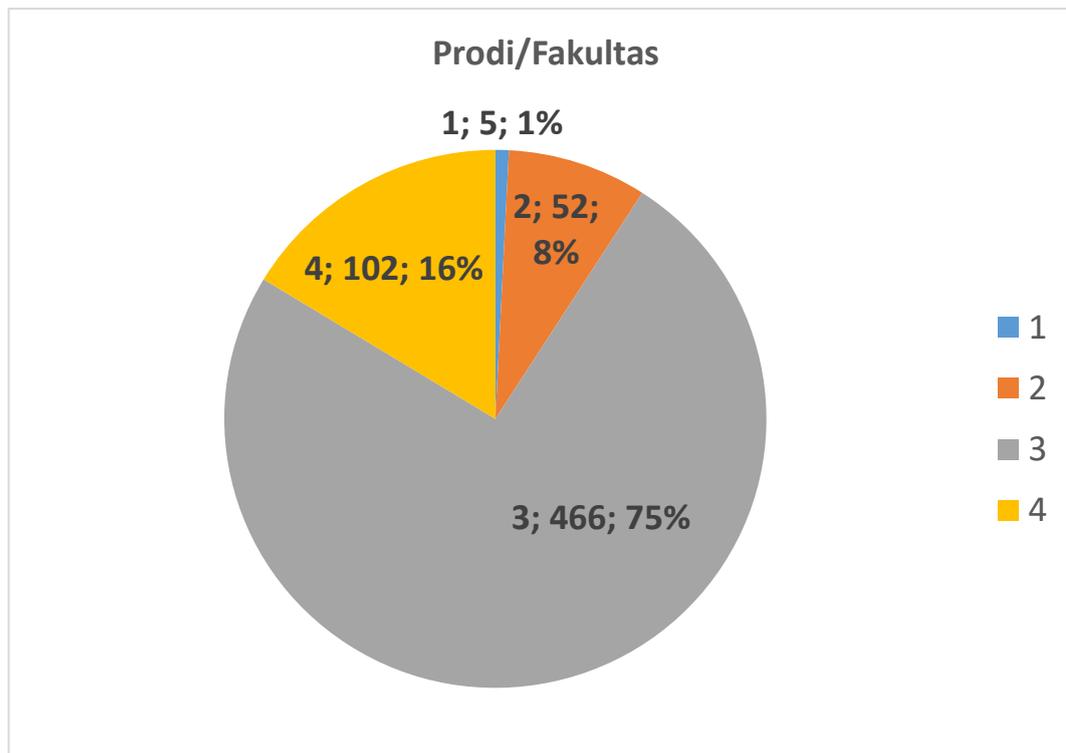
Pada aspek layanan alaboratorium terdapat rata-rata penilaian sebanyak 14% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 78% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 7% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan laboratorium dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 78% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 4 aspek layanan laboratorium mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "Proses penggunaan laboratorium untuk keperluan pada penelitian dan PKM"

5. Skor rata-rata penilaian C2. Perpustakaan



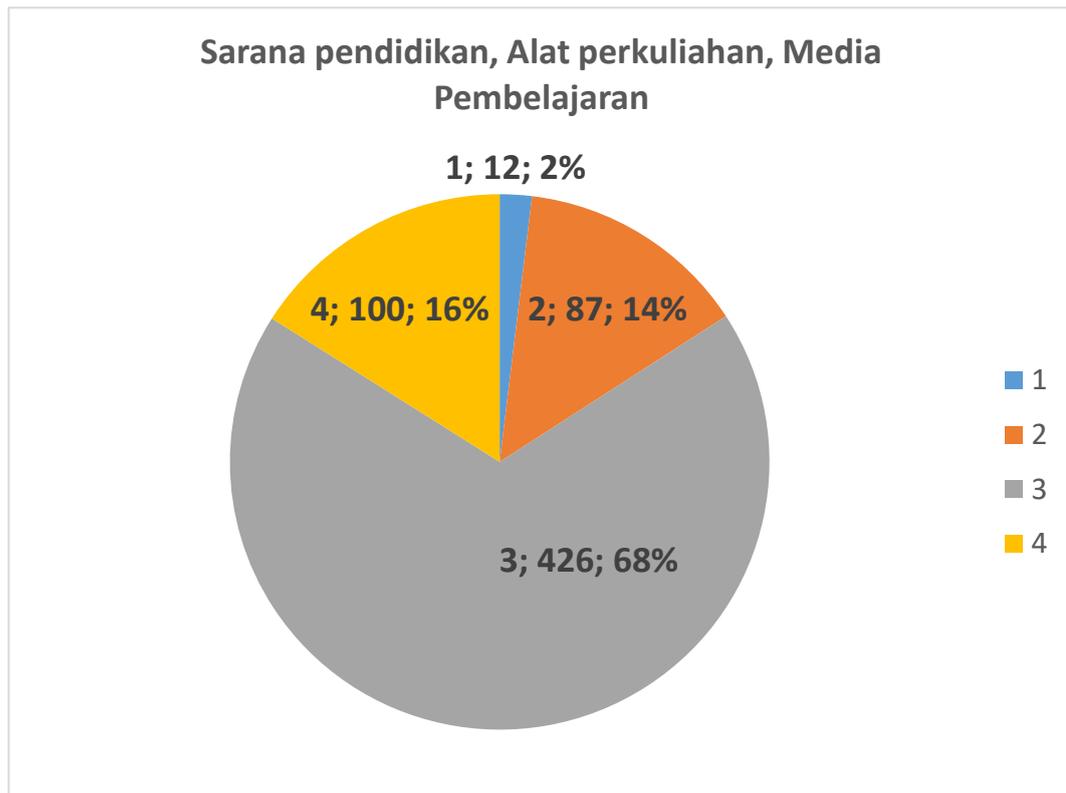
Pada aspek akademik dan kemahasiswaan terdapat rata-rata penilaian sebanyak 12% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 72% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 15% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan perpustakaan dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 72% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 8 aspek layanan perpustakaan mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "Ketersediaan buku literasi" dan "Ketersediaan e-journal"

6. Skor rata-rata penilaian C2. Prodi/Fakultas



Pada aspek layanan prodi atau fakultas terdapat rata-rata penilaian sebanyak 16% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 75% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 8% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan prodi/fakultas dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 75% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 5 aspek layanan prodi/fakultas mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "Penyelesaian keluhan atas ketidaksesuaian seperti tidak tercantumnya nama mahasiswa dalam daftar hadir dll"

7. **Skor rata-rata penilaian C2. Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pembelajaran**



Pada aspek sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran terdapat rata-rata penilaian sebanyak 16% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 68% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 14% responden memiliki skor rata-rata 2,00-2,99, dan sisanya memiliki skor rata-rata 1,00-1,99. Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa layanan manajemen terkait sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 74% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 4 aspek layanan sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item "fasilitas toilet yang bersih dan terawat"

H. SARAN MAHASISWA

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, beberapa mahasiswa memberikan saran terhadap komponen yang diteliti. Berikut adalah saran yang diperoleh dari mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. TU Fakultas sebaiknya lebih bersahabat.
2. Ruang ibadah FE diperluas
3. Penambahan toilet, terutama di lantai 2 dan 3, & menjaga kebersihannya
4. Meningkatkan layanan perpustakaan
5. Meningkatkan kualitas kelas, gorden, LCD, dan AC rusak

I. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap layanan manajemen di lingkungan Prodi Akuntansi. Akan tetapi masih perlu dilakukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terutama dalam hal sarana serta prasarana.

J. SARAN DAN REKOMENDASI

1. UST sebaiknya meningkatkan kualitas layanan penyusunan surat keterangan akademik, aktif kuliah, surat sakit/ cuti dan lain-lain” dan “Kualitas layanan petugas akademik
2. UST sebaiknya meningkatkan dukungan Prodi/Fakultas terhadap pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dosen
3. UST sebaiknya meningkatkan kualitas layanan petugas keuangan
4. UST sebaiknya meningkatkan proses penggunaan laboratorium untuk keperluan pada penelitian dan PKM
5. UST sebaiknya meningkatkan ketersediaan buku literasi dan e-journal
6. UST sebaiknya mengefektifkan penyelesaian keluhan atas ketidaksesuaian seperti tidak tercantumnya nama mahasiswa dalam daftar hadir dll
7. UST sebaiknya melakukan penambahan toilet, terutama di lantai 2 dan 3, & menjaga kebersihannya

LAMPIRAN

