

**LAPORAN EVALUASI**  
**C3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**LAYANAN KEMAHASISWAAN**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

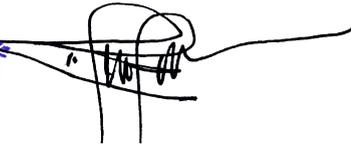
1. **Judul** : **Laporan Evaluasi C.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan**
2. **Pelaksana Gugus Mutu Prodi**
  - a. Nama Lengkap : Dr. Dewi Kusuma Wardani, SE., S.Psi., M.Sc., Ak., CA., CRM., BKP., ACPA
  - b. NIP : 19830412 200501 2002
  - c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
  - 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 C3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di lingkungan Program Studi Akuntansi (Prodi Akuntansi) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, perlu dibuat dalam rangka membantu Prodi untuk meningkatkan 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 kemahasiswaan, 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 kemahasiswaan, serta melihat saran yang diberikan, dengan tidak keluar dari aturan yang ada serta mengikuti perkembangan teknologi. Mengukur tingkat efektifitas kepuasan mahasiswa dan implementasi layanan kemahasiswaan 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 kemahasiswaan di lingkungan Prodi Akuntansi UST Yogyakarta.
2. Memberikan informasi bagi Prodi Akuntansi UST Yogyakarta secara akurat tentang kepuasan mahasiswa mengenai layanan kemahasiswaan.
3. Membantu Prodi Akuntansi UST Yogyakarta dalam mengambil kebijakan terkait dengan layanan kemahasiswaan, 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.3 kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di lingkup Prodi Akuntansi FE UST.

## **E. WAKTU PELAKSANAAN**

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada Prodi Akuntansi dilakukan pada bulan Juli 2021.

## **F. METODOLOGI PENELITIAN**

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan 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

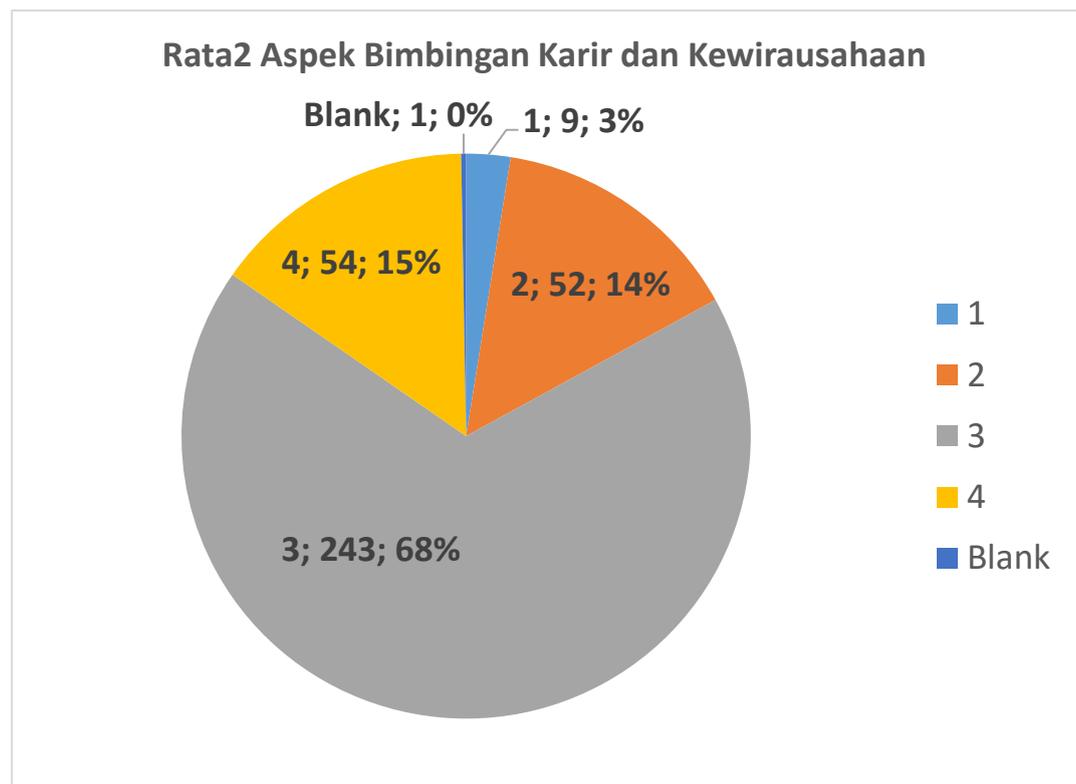
pengambilan datanya melalui kuesioner. Metode olah data menggunakan analisis deskriptif.

Dari 800 mahasiswa yang menjadi sampel, 359 mahasiswa mengisi kuesioner. *Respon rate* dari penelitian ini adalah 44,875%.

## G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian, dapat diketahui data sebagai berikut :

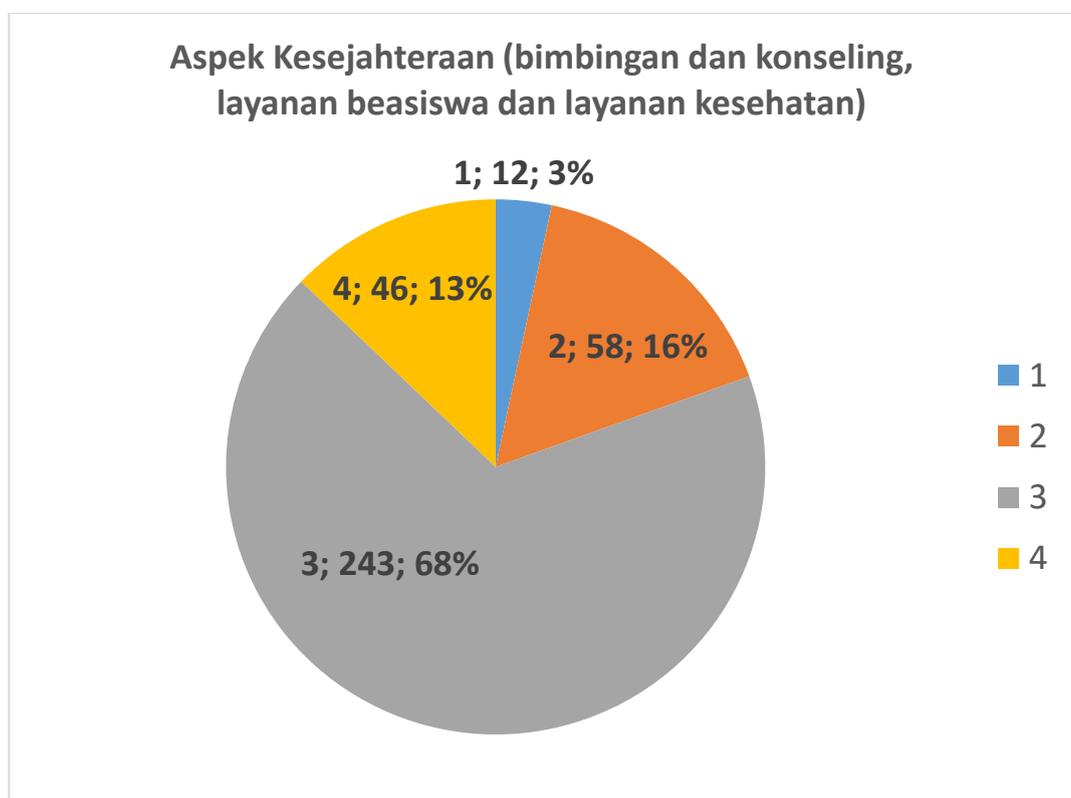
### 1. Skor rata-rata penilaian C3. Bimbingan Karir dan Kewirausahaan



Pada aspek bimbingan karir dan kewirausahaan terdapat rata-rata penilaian sebanyak 15% 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 kemahasiswaan terkait bimbingan karir dan kewirausahaan dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak

68% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 4 aspek bimbingan karir dan kewirausahaan mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item ” Tersedianya wadah untuk memfasilitasi kewirausahaan mahasiswa”

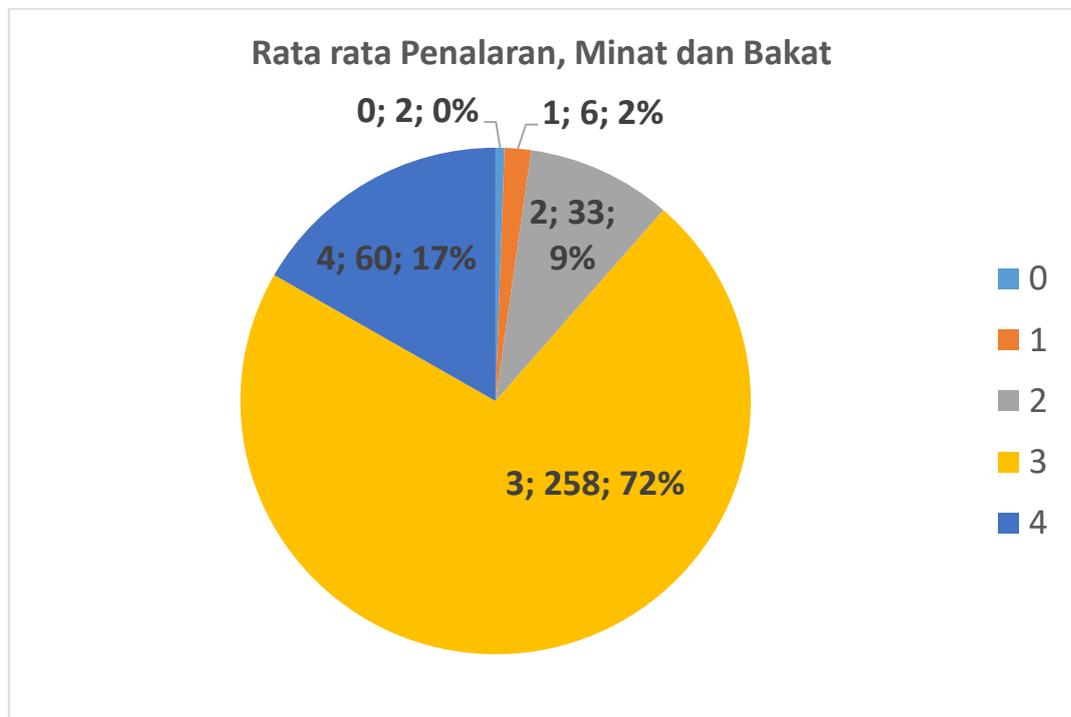
**2. Skor rata-rata penilaian C3. Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan)**



Pada aspek kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan) terdapat rata-rata penilaian sebanyak 13% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 68% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 16% 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 kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan) dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 68% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 4 aspek kesejahteraan

(bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan) mahasiswa menilai paling buruk/ tidak baik pada item ” Tersedianya fasilitas layanan kesehatan bagi mahasiswa”

### 3. Skor rata-rata penilaian 3. Penalaran, Minat dan Bakat



Pada aspek penalaran, minat dan bakat terdapat rata-rata penilaian sebanyak 17% responden memiliki skor rata-rata 4,00-4,99, sebanyak 72% responden memiliki skor rata-rata 3,00-3,99, sebanyak 9% 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 penalaran, minat dan bakat dinilai baik oleh mahasiswa Hal ini dibuktikan dengan jawaban mahasiswa terdapat sebanyak 72% memiliki skor rata-rata 3,00-3,99. Dari 4 aspek penalaran, minat dan bakat menilai paling buruk/ tidak baik pada item ” Tersedianya Layanan pada mahasiswa untuk mengembangkan penalaran (bidang akademik)”

## **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. layanan online di masa pandemi seperti ini semoga tidak selalu menyulitkan dalam urusan administrasi bagi mahasiswa.
2. Tolong di portal di kasih tagihan bayaran pak/buk bayaran SPP tetap maupun SPP variabel
3. Mohon agar lebih cepat direspon ketika ada mahasiswa yg bertanya informasi terkait perkuliahan dan urusan akademis lainnya
4. kalau sudah ada sistem jangan disuruh manual kontak dosen lah kalau bisa tidak semua yang kontak dosen pribadi langsung di jawab ya kalau sistem biar dosen yang rajin cek apa sehari sekali apa gimana gitu biar mahasiswa juga tidak bingung (contoh: bimbing)
5. Pelayanan kemahasiswaan mohon selalu memberikan informasi apapu melalui portal UST mengenai hal hal yang berkaitan pembayaran
6. dimohon agar lebih ramah terhadap mahasiswa agar pelayanan terhadap mahasiswa ataupun yang lain dapat lebih baik dan lebih lancar
7. Universitas membuat grup di telegram
8. Pertahankan kualitas mengenai layanan kemahasiswaan bagian pengurusan administrasi sedangkan untuk bagian BAAK nya sering mengalami kendala yaitu mahasiswa harus datang untuk memverifikasi pembayaran seperti ketisa sudah melakukan pembayaran namun di portal tidak terlihat
9. Pada saat pembayaran di bank, khususnya bank BNI kadang tidak muncul tagihan pada teller padahal belum dibayar

## **I. KESIMPULAN**

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

## **J. SARAN DAN REKOMENDASI**

1. UST sebaiknya meningkatkan wadah untuk memfasilitasi kewirausahaan mahasiswa
2. UST sebaiknya meningkatkan fasilitas layanan kesehatan bagi mahasiswa
3. UST sebaiknya meningkatkan Layanan pada mahasiswa untuk mengembangkan penalaran (bidang akademik)

**LAMPIRAN**



## UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA

Jl. Batikan UH 3/1043 Tahunan, Umbulharjo, Yogyakarta - 55167  
Telp. (0274) 562265 Fax. 547042

Website: [www.ustjogja.ac.id](http://www.ustjogja.ac.id) E-mail: [humas@ustjogja.ac.id](mailto:humas@ustjogja.ac.id)

### **SURAT EDARAN**

Nomor : 093/UST/Warek-1/VI/2021

*Salam dan bahagia,*

Dalam rangka pemenuhan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UST, Civitas akademi dimohon mengisi **Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan** dan **Kuesioner Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Pengelolaan SDM** dengan responden sebagai berikut:

1. **Pamong/Dosen** mengisi **Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan SDM** melalui **Portal Akademik**
2. **Mahasiswa** mengisi **Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan** melalui **Portal Akademik**
3. **Karyawan/Tendik** mengisi **Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Pengelolaan SDM** melalui **Google Form**: <http://ustjogja.ac.id/pjm/c4>

Fasilitas tautan link kami sediakan sejak dikeluarkannya pengumuman ini sampai dengan 20 Juli 2021.

Demikian edaran ini disampaikan. Atas perhatian dan Kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Salam.*

Yogyakarta, 7 Juli 2021  
Wakil Rektor I,  
  
**Imam Ghozali**