

LAPORAN EVALUASI

**C2.3. KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG**



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : Laporan Evaluasi C2.3 Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong

2. **Pelaksana Gugus Mutu Prodi**

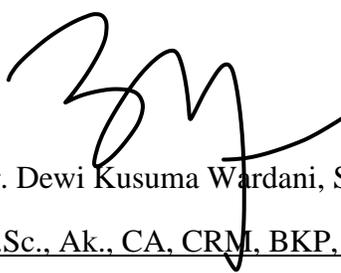
- a. Nama Lengkap : Dr. Dewi Kusuma Wardani, SE., S.Psi., M.Sc., Ak., CA., CRM., BKP., ACPA
- b. NIP : 19830412 200501 2002
- c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
- d. Program Studi : Akuntansi
- e. Fakultas : Ekonomi
- f. HP : 0274 557455
- g. Alamat email : d3wikusuma@gmail.com

3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Akuntansi

4. **Waktu Kegiatan** : Bulan Maret 2023

Yogyakarta, 14 Maret 2023

GMP Prodi Akuntansi


Dr. Dewi Kusuma Wardani, SE., S.Psi.,
M.Sc., Ak., CA, CRM, BKP, ACP

NIP. 19830412 200501 2 002




Dr. Dewi Kusuma Wardani, SE., M.Sc., Ak., CA, ACPA

NIDN 0504047301

KATA PENGANTAR

Laporan Evaluasi C2.3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di lingkungan Program Studi 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
A. LATAR BELAKANG	5
B. TUJUAN	5
C. DASAR HUKUM	6
D. RUANG LINGKUP	6
E. WAKTU PELAKSANAAN	6
F. METODOLOGI PENELITIAN	6
G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN	6
H. SIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	8

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 penelitian ini adalah :

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 C2.3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di lingkup Prodi Akuntansi FE UST.

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada Prodi Akuntansi dilakukan pada bulan Maret 2023.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di lingkungan prodi Akuntansi menggunakan metode penilaian melalui kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang ada di Prodi Akuntansi, sedangkan sample penelitiannya adalah mahasiswa aktif yang masih mengikuti matakuliah. Adapun jumlah sampel adalah 242 orang. Metode pengambilan sampel dengan model sensus. Sedangkan tehnik pengambilan datanya melalui kuesioner. Metode olah data menggunakan analisis deskriptif.

G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data peneltian, dapat diketahui data sebagai berikut:

No	Indikator	Rata-rata
C2.3. A.	Akademik dan Kemahasiswaan	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit)	3,08

No	Indikator	Rata-rata
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,14
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester	3,12
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik	3,18
	Rata-rata	3,13
C2.3.B.	Keuangan	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah	3,12
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah	3,12
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan	3,14
	Rata-rata	3,13
C2.3.C.	Prodi/Fakultas	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi perkuliahan	3,10
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan mengurus transkrip nilai	3,11
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi	3,11
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap nomor telepon kampus yang mudah dihubungi	3,08
	Rata-rata	3,10
C2.3.D	Dosen	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa	3,05
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu	3,02
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada	3,07
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang tepat waktu	3,09
	Rata-rata	3,06
C2.3.E	Tenaga Kependidikan	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap kecepatan tendik dalam menanggapi keluhan mahasiswa	3,05
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti	3,09
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan tendik dalam memberikan pelayanan setiap waktu	3,09
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa	3,05
5	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu	3,09
	Rata-rata	3,07
C2.3.F.	Perpustakaan	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan	3,06
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan peminjaman	3,06
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan	3,05
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada diruangan	3,09
5	Tingkat kepuasan saudara terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi	3,05
6	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas pelayanan staff perpustakaan	3,05

No	Indikator	Rata-rata
	Rata-rata	3
C2.3.G	Laboratorium	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium	3,05
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	3,07
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan staff laboratorium	3,05
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap proses penggunaan laboratorium	3,06
5	Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana dan prasarana laboratorium yang memadai	3,07
	Rata-rata	3
C2.3.H	Sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran	
1	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas ibadah yang bersih dan memadai	3,08
2	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai	3
3	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih	3,07
4	Tingkat kepuasan saudara terhadap ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik	3,09
5	Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC	3,06
	Rata-rata	3

H. SIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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. Tindak lanjut yang perlu dilakukan yaitu:

1. UST sebaiknya meningkatkan kualitas layanan petugas akademik agar tidak berbelit-belit
2. UST sebaiknya meningkatkan kualitas layanan petugas keuangan
3. UST sebaiknya meningkatkan kualitas nomor telepon kampus yang mudah dihubungi
4. UST sebaiknya meningkatkan kualitas dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa
5. UST sebaiknya meningkatkan kecepatan tindak dalam menanggapi keluhan mahasiswa
6. UST sebaiknya meningkatkan ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi
7. UST sebaiknya meningkatkan kualitas proses penggunaan laboratorium
8. UST sebaiknya meningkatkan fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai
9. UST sebaiknya meningkatkan fasilitas kamar mandi