

LAPORAN PELAKSANAAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PRODI AKUNTANSI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA
2024**

Akuntansi@warmadewa.ac.id
<https://fewarmadewa.ac.id/>
Jl. Terompong No.24, Sumerta Kelod,
Kec. Denpasar Tim., Kota Denpasar, Bali

LAPORAN PELAKSANAAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN AKADEMIK PRODI AKUNTANSI



Oleh:
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA
TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN



PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA

Nomor Laporan	2/UW-FEB/AKU/2/I/2024
Judul Laporan	LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PRODI AKAUNTANSI
Mata Anggaran	B11.11.9.1.1.1
Bulan Pelaksanaan	Januari
Tahun Pelaksanaan	2024
Sumber Dana	RKA
Jumlah Biaya	4,000,000 (Empat Juta Rupiah)
Jumlah Biaya dari RKA	4,000,000 (Empat Juta Rupiah)
Jumlah Biaya diluar RKA	-

Penyusun	Pemeriksa	Persetujuan	Pengesahan
Ketua GKM AK	Ketua Prodi AK	Ketua UPMF FEB	Dekan FEB
			
I Putu Gde Chandra Artha Aryasa, S.E., M.Ak., BKP	Dr. A.A. Gede Krisna Murti, S.E.,M.Si.	L.G.P. Sri Eka Jayanti, S.E.,Ak.,M.Si, CA.	Dr. I.B. Agung Dharmanegara, S.E,M.Si
NIK. 230340509	NIK. 230340320	NIK. 230340230	NIP. 196307101992031003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat perkenan-Nya akhirnya laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa (FEB Unwar) dapat dirampungkan. Laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik merupakan suatu kegiatan dalam bentuk wawancara dan survei yang terstandarisasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilakukan secara berkala oleh Prodi Akuntansi FEB Unwar. Melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Akuntansi, FEB Unwar dapat mengumpulkan informasi dan mengevaluasi proses serta peningkatan mutu akademik mahasiswa di lingkungan FEB Unwar.

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan oleh FEB Unwar terhadap seluruh mahasiswa Prodi Akuntansi di lingkungan FEB Unwar. Informasi yang dibutuhkan untuk keperluan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diperoleh dengan menggunakan metode survei dan wawancara yang dalam pelaksanaannya diharapkan dapat saling melengkapi informasi yang dibutuhkan. Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dilakukan dalam beberapa mekanisme, seperti wawancara, sebaran angket secara berantai dan melalui google form. Dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas kerja sama, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Diharapkan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dapat digunakan sebagai pedoman bagi peningkatan kualitas akademik mahasiswa di lingkungan Prodi Akuntansi FEB Unwar.

Denpasar, 19 Januari 2024
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Akuntansi
Gugus Kendali Mutu,

I Putu Gde Chandra Artha Aryasa, S.E., M.Ak., BKP
NIK. 230340509

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Sumber dana.....	2
BAB II.....	3
PEMBAHASAN	3
2.1 Persiapan	3
2.2 Pelaksanaan	4
BAB III	6
PENUTUP	6
3.1 Kesimpulan.....	6
3.2 Rekomendasi	7
LAMPIRAN-LAMPIRAN	8

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan tinggi, salah satu elemen yang tidak kalah penting adalah kualitas pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa. Pelayanan akademik mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan administrasi, bimbingan akademik, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, hingga kualitas interaksi antara dosen dan mahasiswa. Program Studi Akuntansi, sebagai bagian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan akademik yang prima kepada para mahasiswanya. Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mendukung proses belajar mengajar yang optimal serta mendorong mahasiswa untuk mencapai prestasi akademik yang maksimal.

Namun, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mahasiswa, diperlukan evaluasi secara berkala. Salah satu cara yang efektif untuk melakukan evaluasi adalah melalui survey kepuasan mahasiswa. Survey ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan dan untuk mengidentifikasi area mana saja yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Dengan demikian, hasil survey ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang penting bagi program studi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Akuntansi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi, termasuk pelayanan administrasi, bimbingan akademik, serta ketersediaan fasilitas pendukung.
- 2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi, sehingga dapat diketahui area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- 3) Mengumpulkan masukan dan saran dari mahasiswa terkait dengan pengalaman mereka selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Akuntansi, sehingga dapat dijadikan

sebagai acuan untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan akademik di masa mendatang.

- 4) Mendukung terciptanya sistem evaluasi yang berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan kepuasan mahasiswa sebagai salah satu indikator kinerja utama program studi.

1.3 Sumber dana

Kegiatan ini didanai melalui anggaran internal dari alokasi dana pada Triwulan I Seperti yang tercantum dalam rencana kegiatan dan anggaran Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa tahun 2024 dengan mata anggaran B11.11.9.1.1.1

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 Persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa ini. Persiapan dimulai dengan pembentukan tim survey yang terdiri dari beberapa dosen dan staf administrasi di Program Studi Akuntansi. Tim ini bertanggung jawab dalam penyusunan kuesioner yang berisi berbagai pertanyaan terkait pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang sedemikian rupa agar mencakup berbagai aspek penting seperti kemudahan dalam proses administrasi, kualitas bimbingan dari dosen pembimbing akademik, akses terhadap fasilitas pendukung seperti perpustakaan dan laboratorium, serta responsivitas dari staf akademik dalam menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa.

Setelah kuesioner disusun, tahap selanjutnya adalah sosialisasi kepada mahasiswa mengenai tujuan dan pentingnya survey ini. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti grup WhatsApp, platform e-learning universitas, dan email resmi program studi. Mahasiswa diberikan pemahaman mengenai pentingnya partisipasi mereka dalam memberikan feedback yang jujur dan objektif demi perbaikan pelayanan akademik di masa depan.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dimaksudkan untuk mendapatkan timbal balik dari mahasiswa yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur mutu pelayanan dan penyelenggaraan akademik di Program Studi Akuntansi. Survey ini dilakukan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah sesuai dengan Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Dalam kuesioner survey kepuasan mahasiswa terdapat lima aspek penilaian dengan 27 butir pernyataan yang dirinci sebagai berikut:

- A. Aspek tangible dengan 5 butir pernyataan.
- B. Aspek reliability dengan 7 butir pernyataan.
- C. Aspek empathy dengan 5 butir pernyataan.
- D. Aspek responsiveness dengan 4 butir pernyataan
- E. Aspek assurance dengan 6 butir pernyataan

Kuesioner disebarikan kepada 164 orang mahasiswa sebagai responden dengan response rate sebesar 90%. Skor penilaian menggunakan skala empat. Skor 4 berarti sangat puas, skor 3 puas, skor 2 kurang puas, dan skor 1 sangat kurang puas. Kriteria rata-rata skor seperti tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kriteria rata-rata skor

Interval skor	Kategori
1,00 – 1,75	Sangat Kurang Puas (SKP)
1,76 – 2,50	Tidak Puas (KP)
2,51 – 3,25	Puas (P)
3,26 – 4,00	Sangat Puas (SP)

2.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan survey dilakukan pada tanggal 19 Januari 2024. Kuesioner disebarikan melalui platform survei daring yang telah disiapkan sebelumnya. Link kuesioner dibagikan kepada seluruh mahasiswa aktif di Program Studi Akuntansi, baik yang sedang menempuh semester awal maupun semester akhir. Mahasiswa diberikan waktu selama satu hari penuh untuk mengisi kuesioner secara anonim, sehingga mereka dapat memberikan penilaian secara bebas dan objektif tanpa khawatir identitas mereka diketahui. Proses pengumpulan data dilakukan secara otomatis melalui platform survei, yang memudahkan tim dalam melakukan analisis data.

Setelah pengumpulan data selesai, langkah berikutnya adalah analisis data. Tim melakukan analisis terhadap hasil survey untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Analisis dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif yang mencakup perhitungan rata-rata, median, dan distribusi frekuensi untuk setiap variabel yang diukur dalam survey.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner layanan kepuasan mahasiswa dalam bidang akademik dengan respons sebesar 164 orang mahasiswa Prodi Akuntansi menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

Dari 5 aspek yang berisi 27 butir pernyataan dapat diketahui skor masing-masing aspek sebagai berikut:

Tabel 2. Skor Masing-Masing Aspek

Indikator	Jumlah butir/item	Total Skor	Rata-rata skor	Kategori
Aspek <i>tangible</i>	5	2830	3,45	Sangat Puas
Aspek <i>reliability</i>	7	3885	3,38	Sangat Puas
Aspek <i>empaty</i>	5	2696	3,28	Sangat Puas
Aspek <i>responsiveness</i>	4	2202	3,35	Sangat Puas
Aspek <i>assurance</i>	6	3324	3,37	Sangat Puas
Jumlah	27	14937	3,37	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek *tangible* memperoleh skor tertinggi 3,26, berikut pada aspek *responsiveness* mendapat skor terendah yakni 3,45. Meski aspek *empaty* mendapat skor terendah namun masih dalam kategori puas. Rata-rata dari 5 indikator yang menjadi tolak ukur pengukuran besarnya adalah 3,37 dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan terbukti dengan nilai rata-rata yang berada pada kategori sangat puas.

Persentase pencapaian kinerja diukur dengan melihat rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan di 5 aspek kepuasan mahasiswa. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dan detail mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan untuk ditingkatkan. Persentase pencapaian kinerja ditunjukkan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Tangible*

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0,98%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,44%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	37,07%	Puas
3,26 – 4,00	54,51%	Sangat Puas

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diatas, maka hal-hal yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut.

1. Aspek tangibles dan aspek reliability memperoleh skor tertinggi 3,49, berikut pada Aspek emphaty mendapat skor terendah yakni 3,15. Meski aspek emphaty mendapat skor terendah namun masih dalam kategori sangat puas. Rata-rata dari 5 aspek yang menjadi tolak ukur nilai rata-rata skor nya adalah 3,28 dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan mahasiswa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan terbukti dengan nilai rata-rata skor yang berada pada kategori puas.
2. Aspek tangibles pernyataan penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran mendapat skor tertinggi yakni sebesar 3,49 sedangkan pernyataan ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran mendapat skor terendah yakni 3,37. Meski rata-rata skor merupakan 26 terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori sangat puas.
3. Aspek reliability pernyataan ketepatan dalam pendistribusian KTM memperoleh skor tertinggi yakni 3,49 sedangkan pernyataan pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah memperoleh skor terendah yakni 3,21. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori puas.
4. Aspek emphaty pernyataan sikap karyawan dalam memberikan pelayana memperoleh skor yang tertinggi yaitu sebesar 3,39 sedangkan pernyataan Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online memperoleh skor terendah yakni sebesar 3,15. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori puas.
5. Aspek responsiveness pernyataan informasi lewat media cetak/electronik memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 3,41 sedangkan pernyataan keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dan pernyataan pelayanan akademik dan non akademik di prodi Akuntansi memperoleh skor terendah yaitu sebesar 3,31. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori sangat puas.
6. Aspek assurance pernyataan lulusan Unwar di terima lanjut studi memperoleh skor

tertinggi 3,45 sedangkan pernyataan kesiapan kampus tanggap covid mendapat skor terendah yakni 3,28. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori sangat puas.

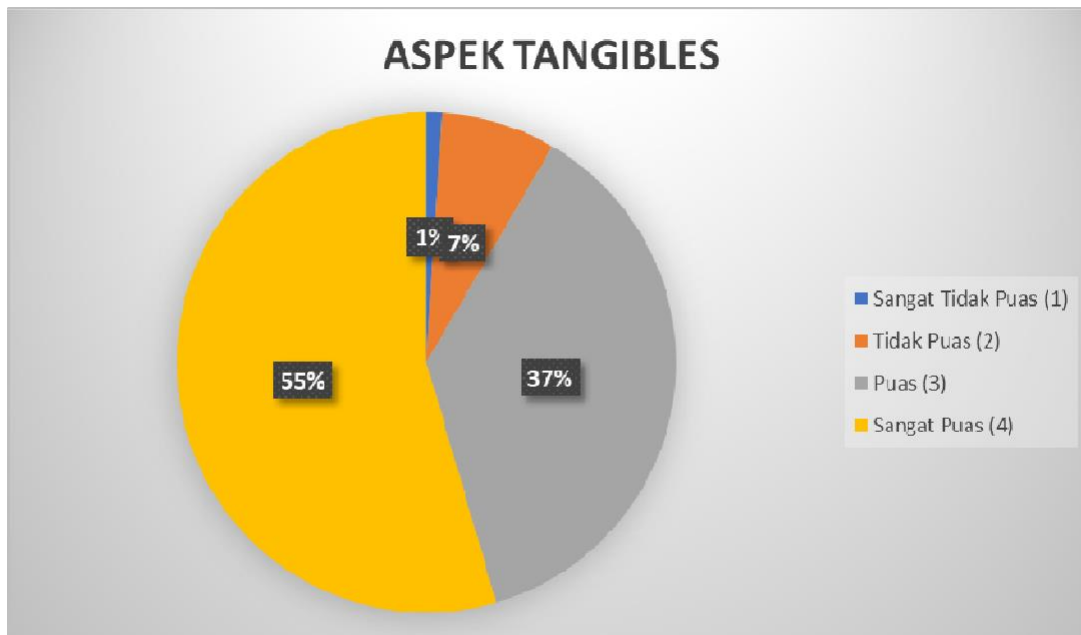
3.2 Rekomendasi

Temuan diatas dibahas dan ditindaklanjuti dalam rapat. Berdasarkan hasil rapat diputuskan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan komunikasi antar bagian seperti possek dan bagian sarpras untuk meningkatkan pelayanan bidang sarana prasarana agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa.
- 2) Mempertahankan hospitality kepada mahasiswa dan meningkatkan efektivitas sistem yang ada, mempertimbangkan untuk opsi bimbingan skripsi online apabila berhalangan hadir ke kampus dalam waktu yang relative lama agar tidak menghambat proses bimbingan skripsi mahasiswa.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

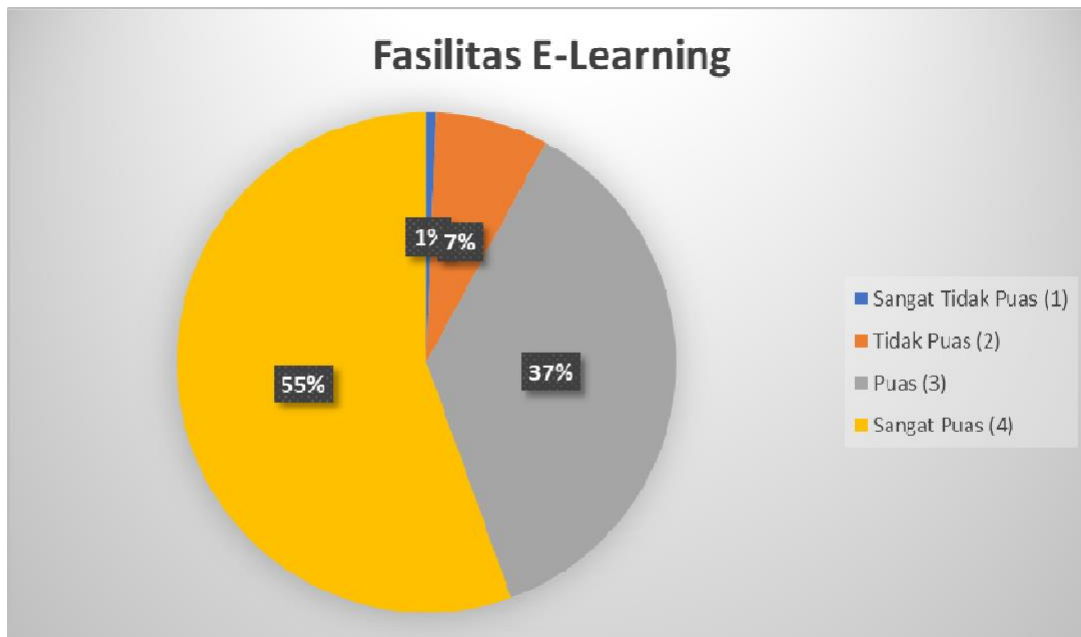
Gambar 1. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Tangibles



Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari *Aspek Tangible*, Prodi Akuntansi berada pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini berdasarkan presentase jawaban mahasiswa pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa presentase tertinggi berada pada katagori puas yaitu sebesar 55%. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek tangible adalah sebagai berikut:

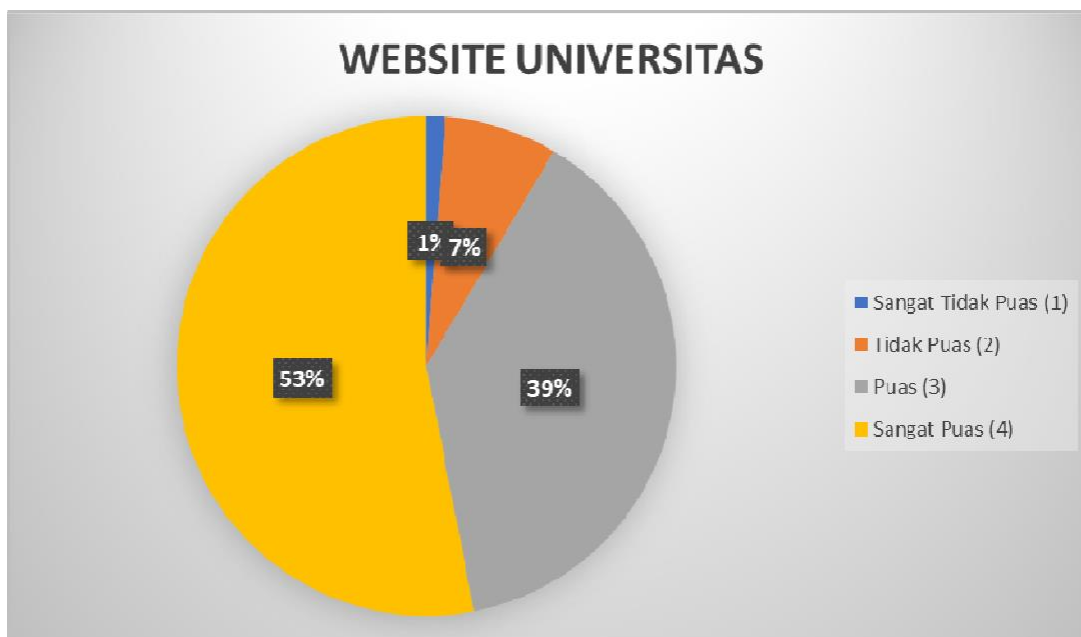
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,46 yang berarti penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 2: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



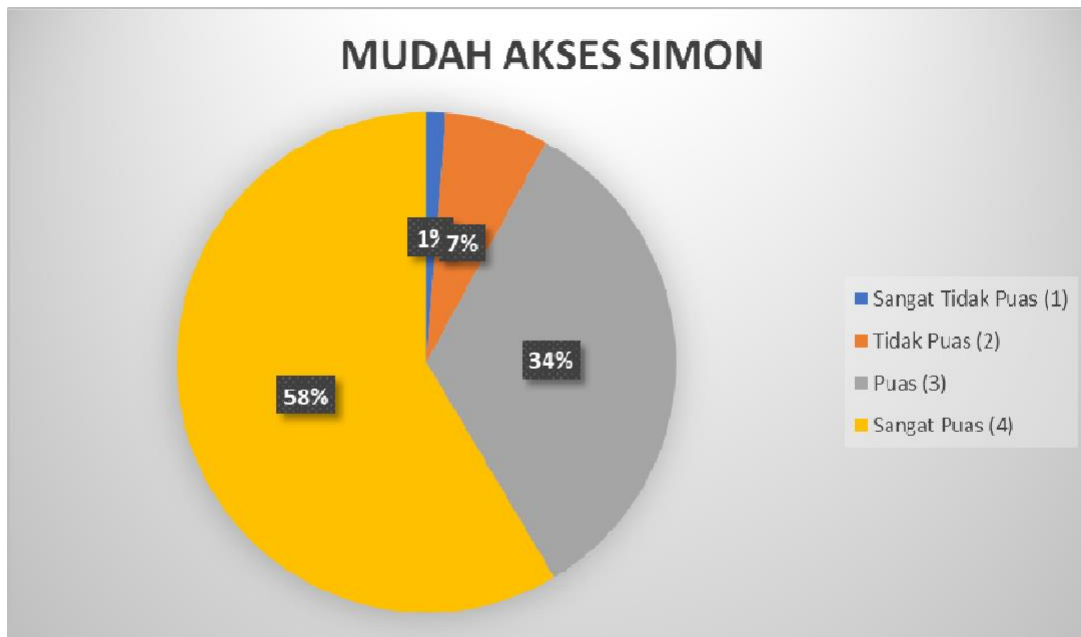
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,43 yang berarti penggunaan web site dalam memperoleh informasi berkaitan dengan pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 3: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



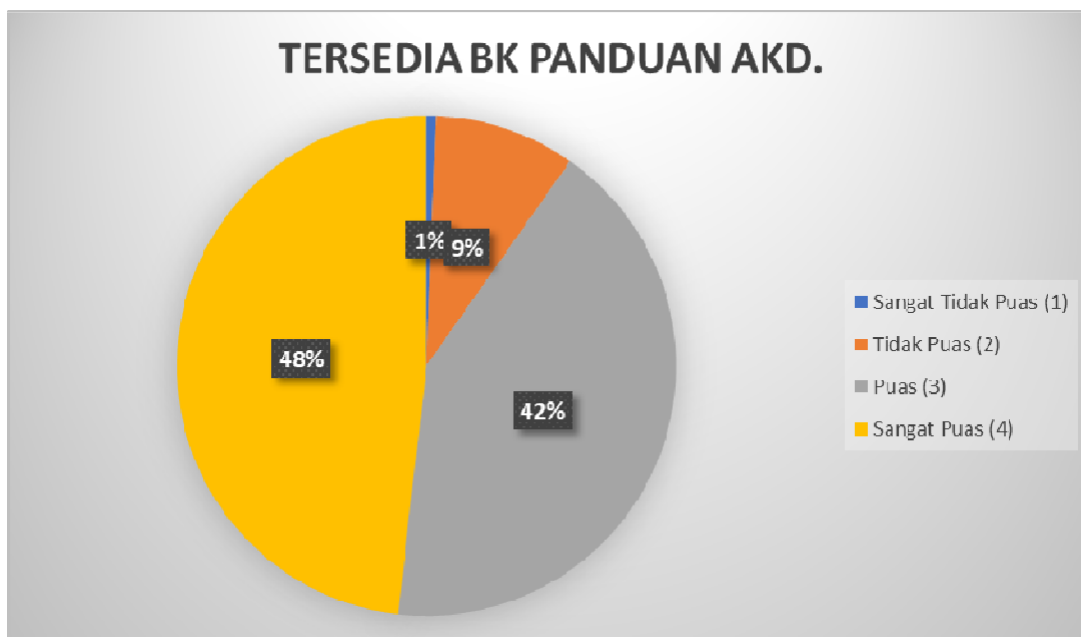
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,49 yang berarti kemudahan dalam mengakses SIMON untuk mendukung proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 4: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



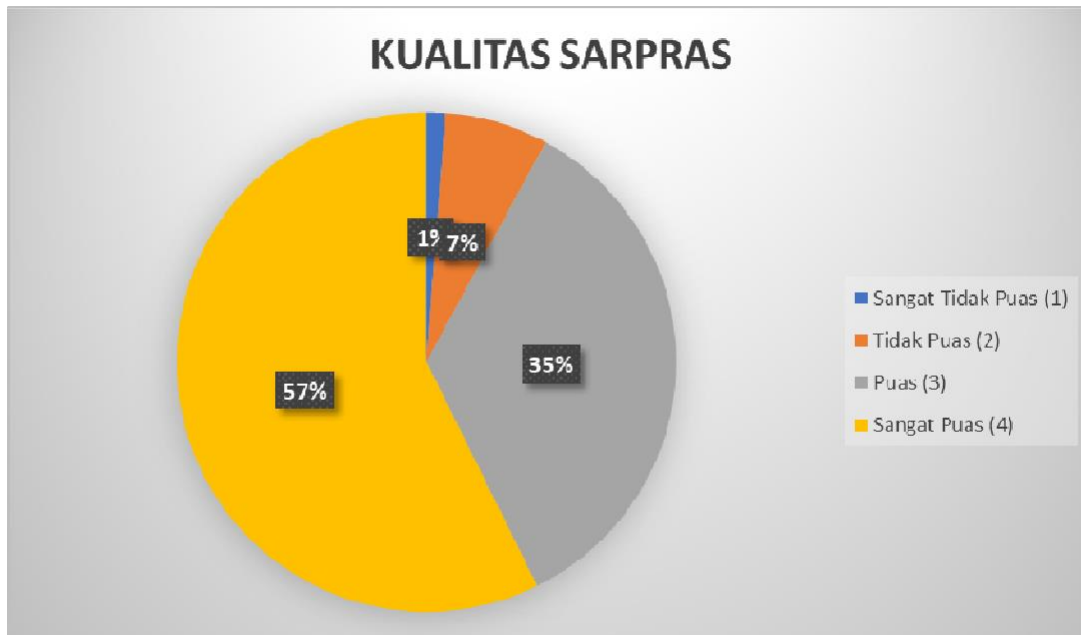
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 5: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,48 yang berarti ketersediaan sarana prasarana untuk mendukung proses pembelajarani dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

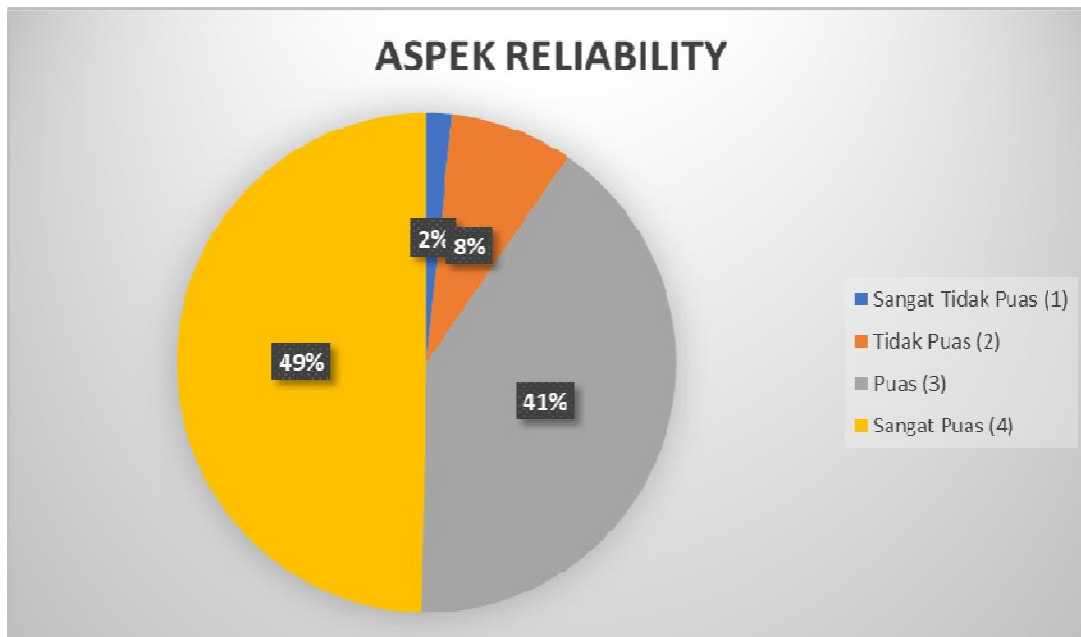
Gambar 6: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Tabel 4. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Reliability

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	1,66%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,93%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	40,77%	Puas
3,26 – 4,00	49,65%	Sangat Puas

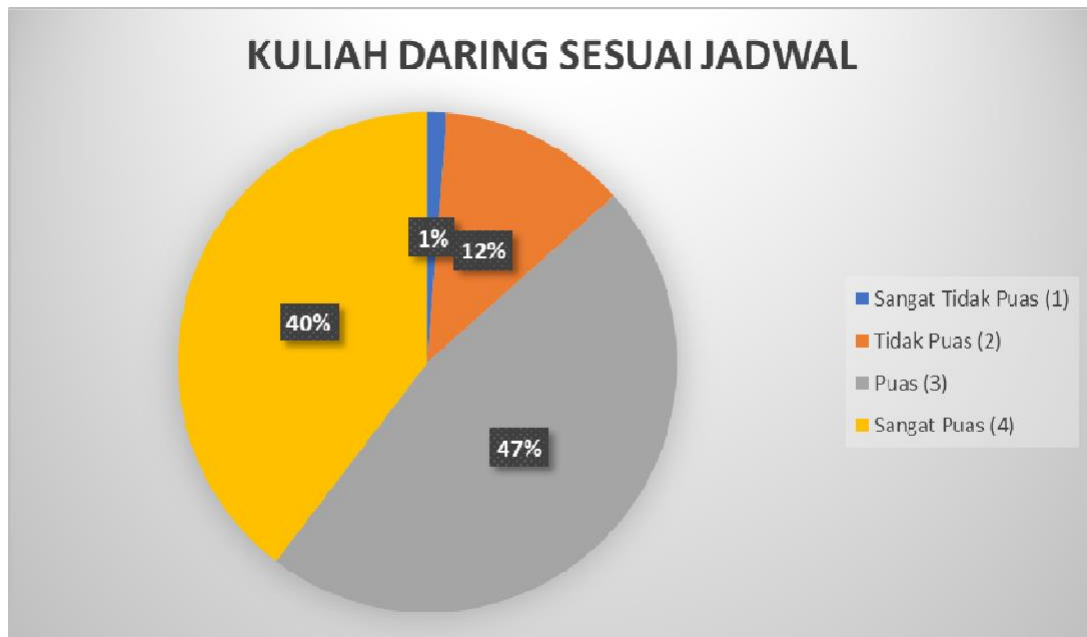
Gambar 7: Persentase pencapaian Kinerja Aspek Reliability



Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari aspek reliability Prodi Akuntansi berada pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini berdasarkan presentase jawaban mahasiswa pada masing-masing butir pernyataan yaitu sebanyak 49,65% mahasiswa menilai puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek reliability adalah sebagai berikut:

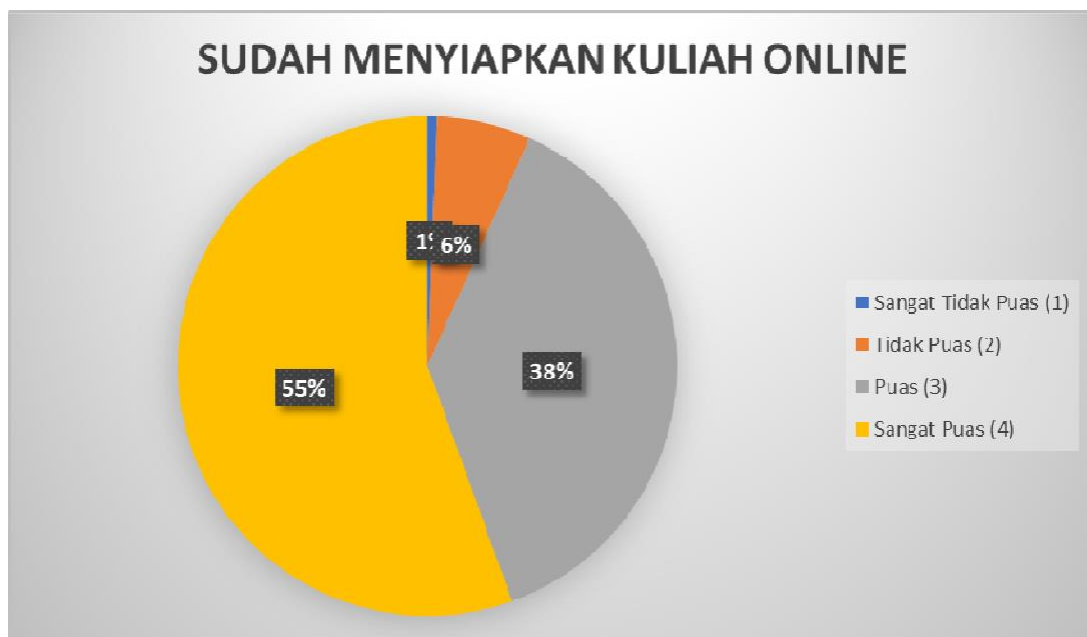
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,25 yang berarti pelaksanaan kuliah daring dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 8: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



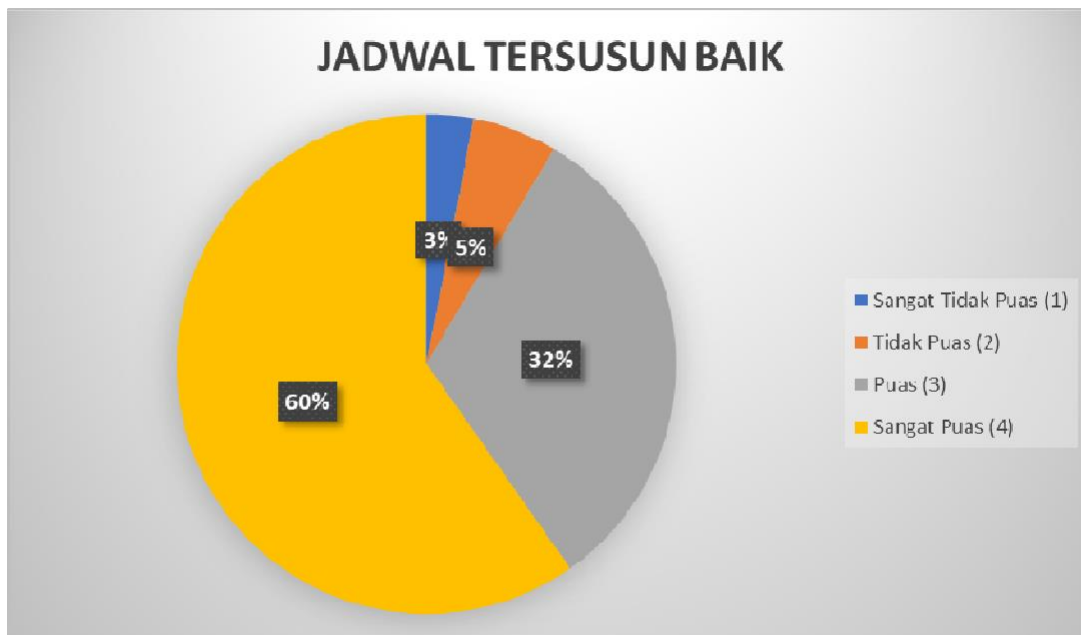
- b. Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,48 yang berarti **ketersediaan absen kuliah on line dalam pelaksanaan perkuliahan** dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 9: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



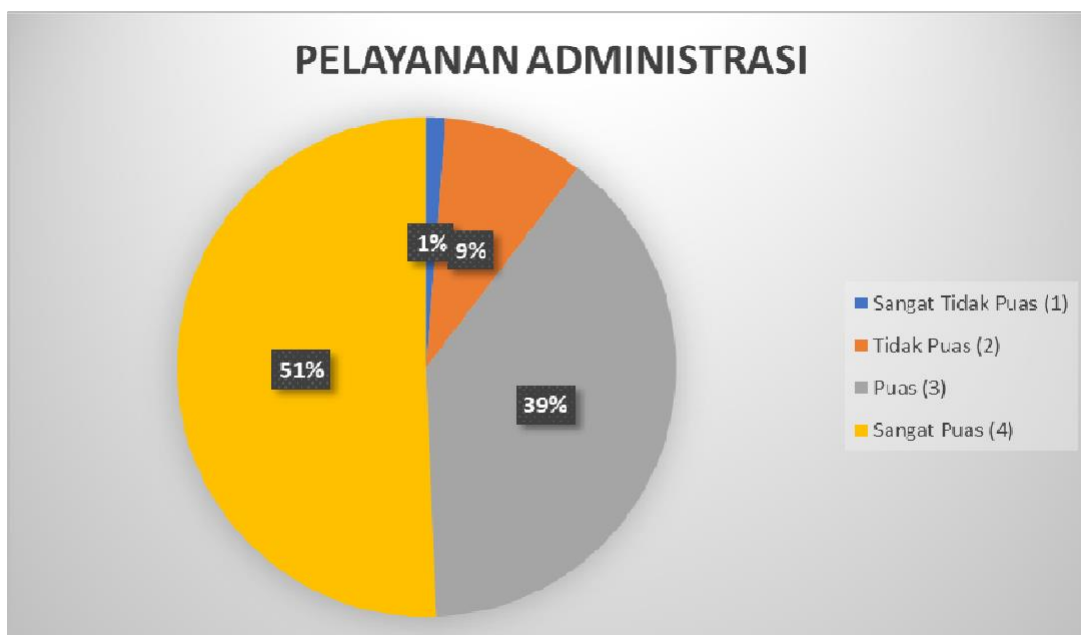
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,48 yang berarti **penyusunan jadwal kuliah** yang dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 10: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



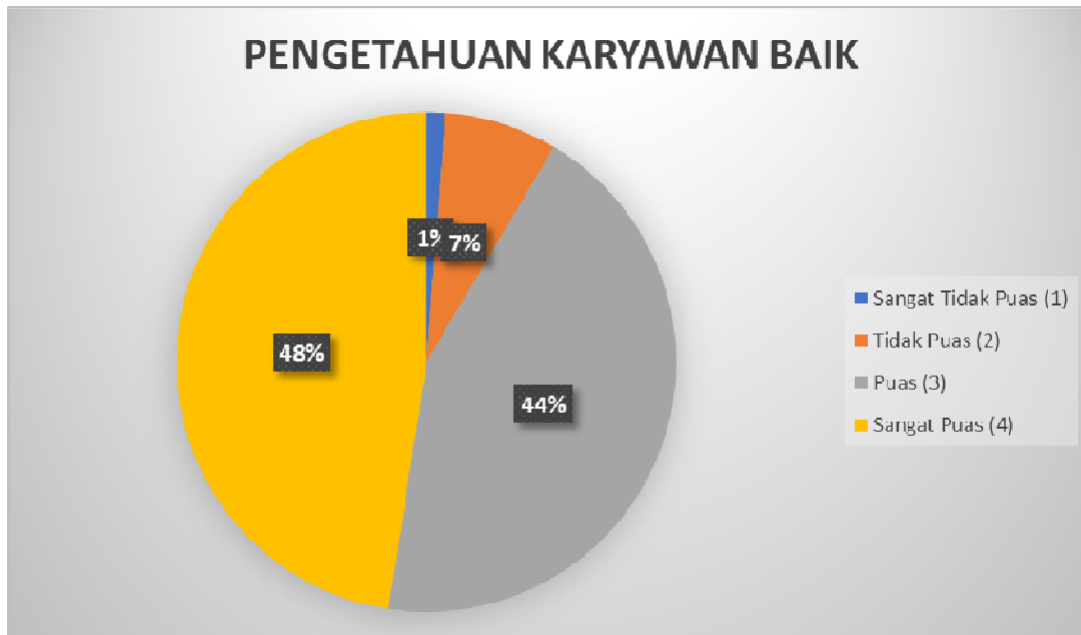
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,39 yang berarti pelayanan administrasi dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 11: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



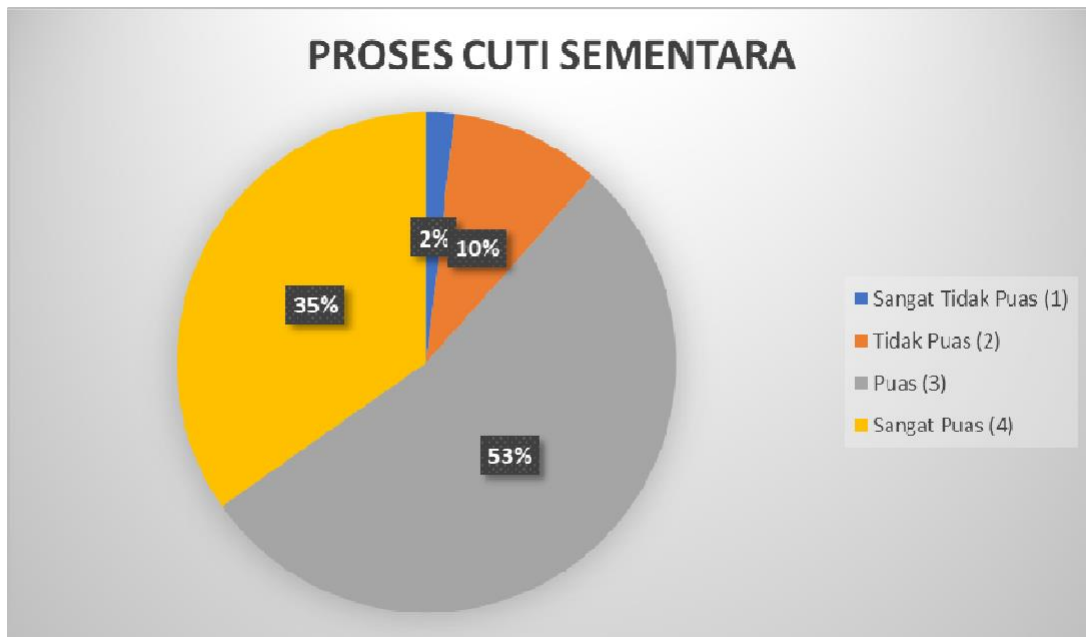
- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti pengetahuan karyawan dalam pelaksanaan pelayanan akademik dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 12: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



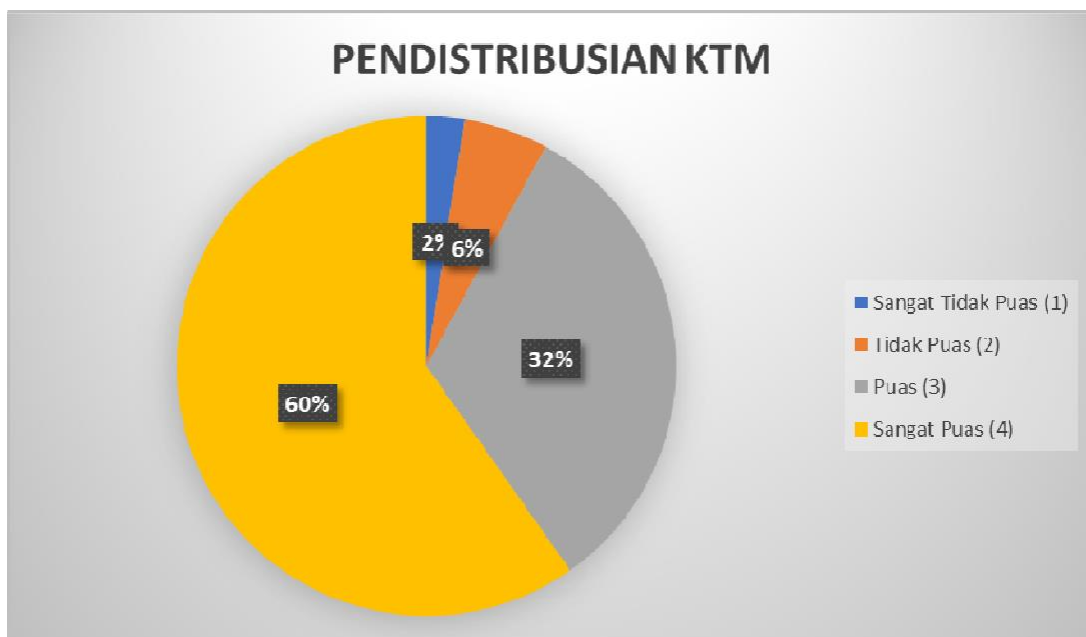
- f. **Butir 6:** memperoleh rata-rata skor 3,21 yang berarti **pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah** dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 13: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 6



- g. **Butir 7:** memperoleh rata-rata skor 3,49 yang ketepatan dalam pendistribusian KTM kepada mahasiswa dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 14: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 7

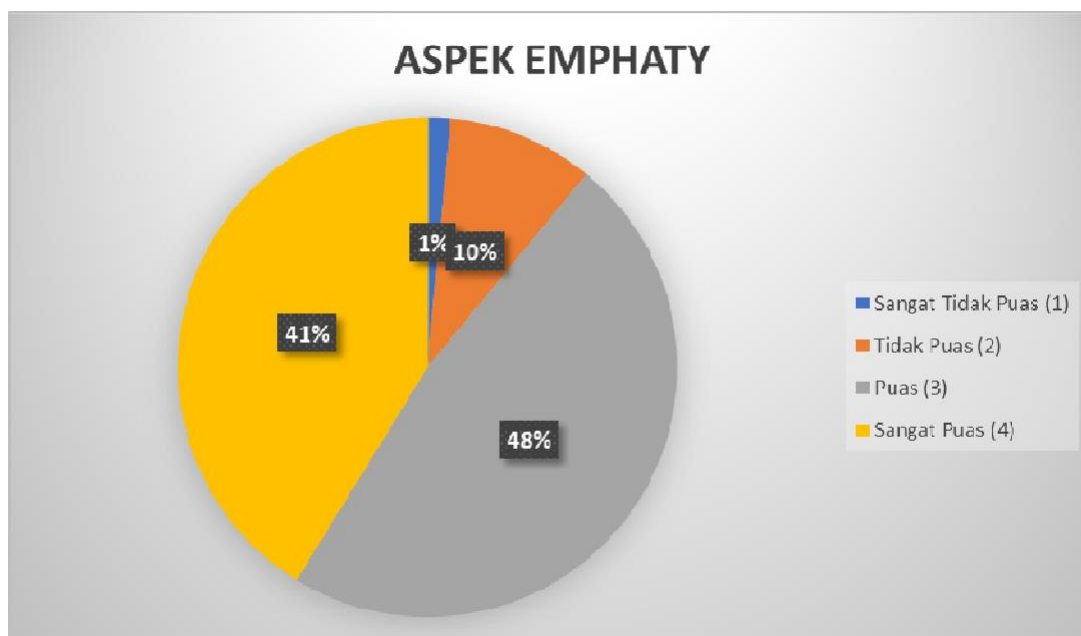


Tabel 5. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Emphaty

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
----------------	------------	------------

1,00 – 1,75	1,46%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	9,51%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	47,80%	Puas
3,26 – 4,00	41,22%	Sangat Puas

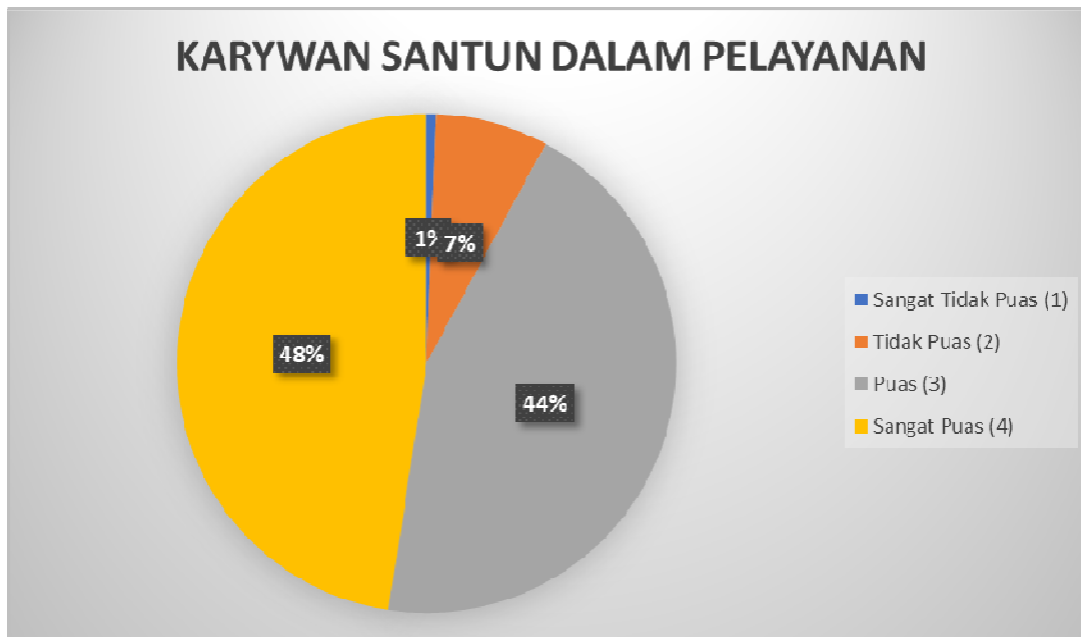
Gambar 15: Presentase Pencapaian Kinerja Aspek Emphaty



Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Emphaty Prodi Akuntansi berada pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 47,80% mahasiswa menilai aspek emphaty puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek emphaty adalah sebagai berikut.

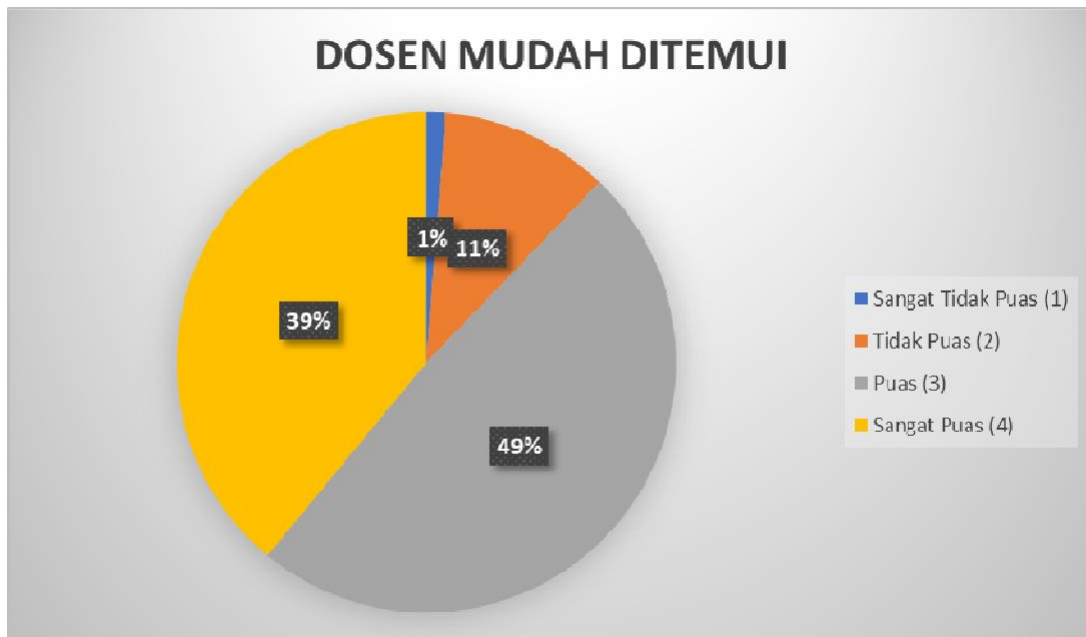
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,39 yang berarti sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 16: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



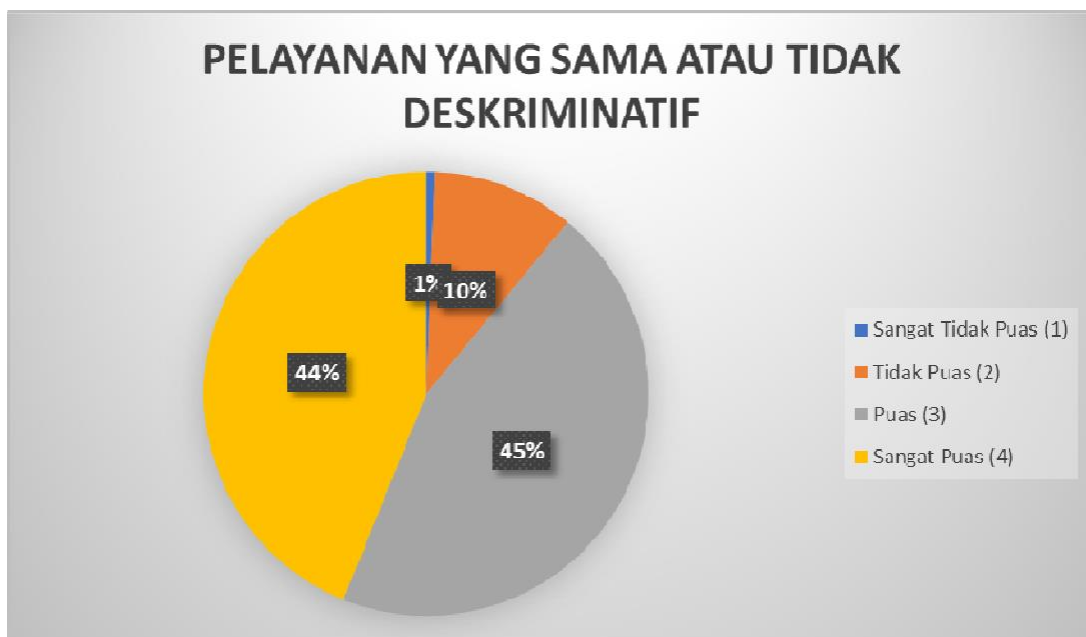
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,25 yang berarti **kepedulian** dosen terhadap mahasiswa dinilai **puas** oleh mahasiswa.

Gambar 17: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



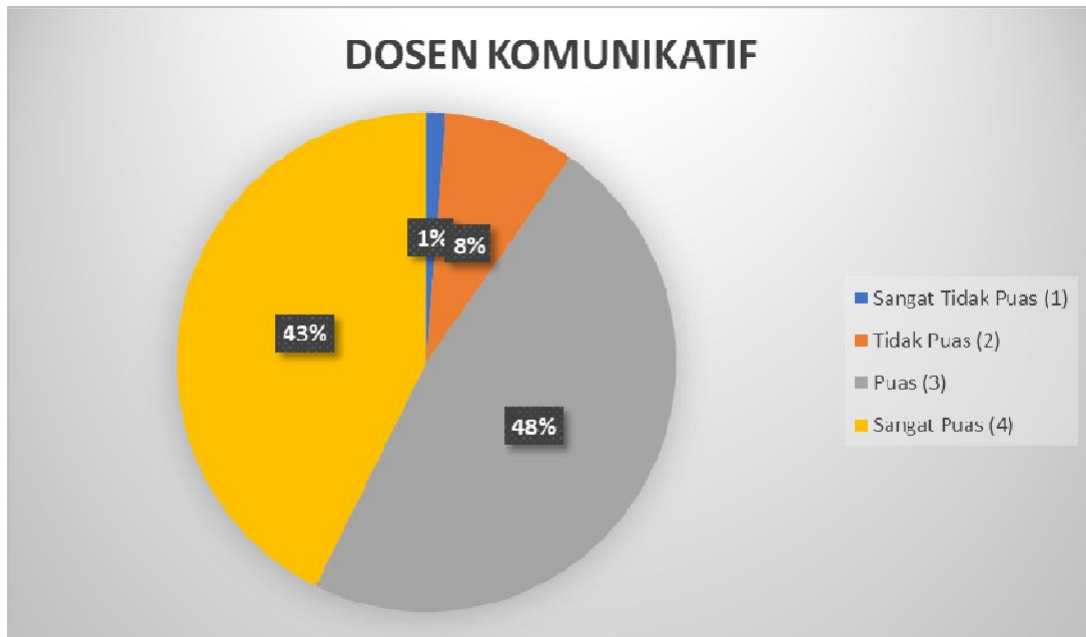
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,32 yang berarti **pelayanan karyawan terhadap mahasiswa** dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 18: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



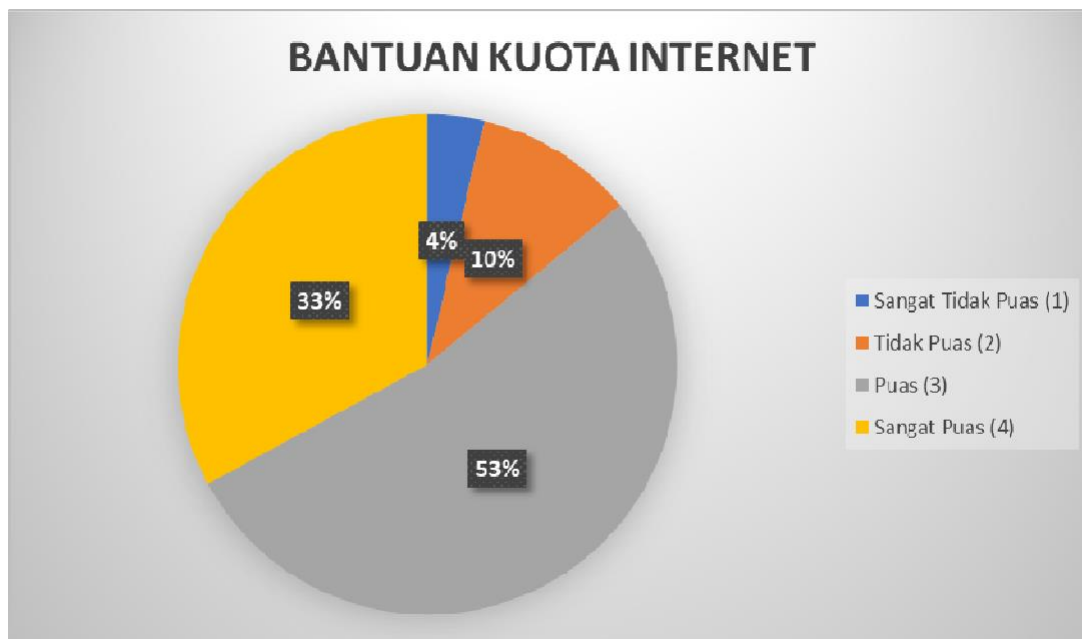
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,31 yang Kemampuan dosen dalam, menyampaikan materi di kelas dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 19: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,15 yang berarti **Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online** dinilai puas oleh mahasiswa.

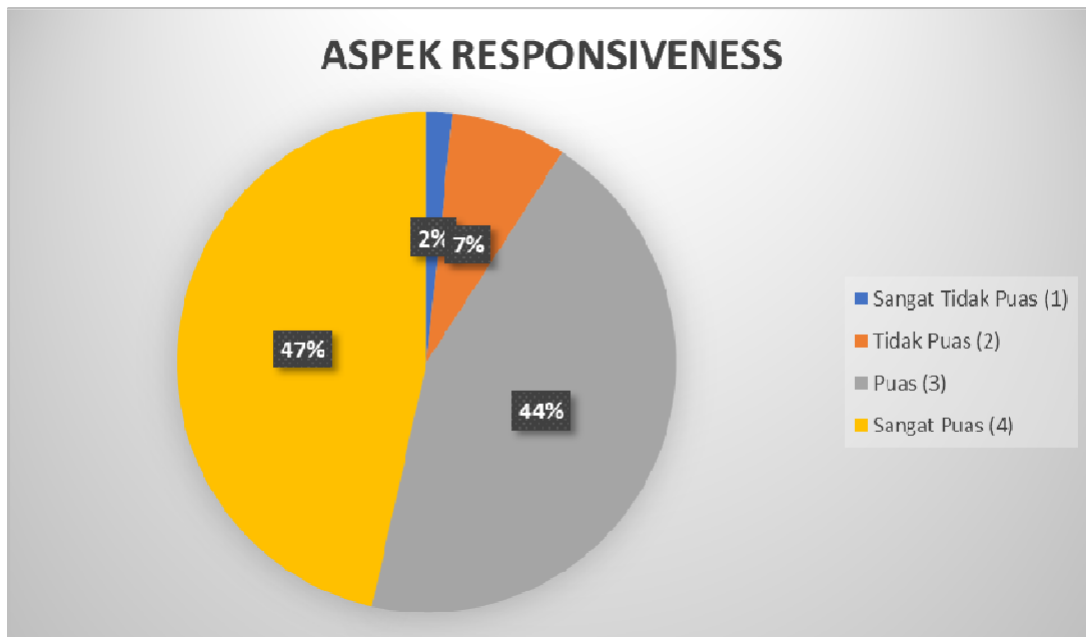
Gambar 20: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Tabel 6. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	1,68%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,47%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	44,36%	Puas
3,26 – 4,00	46,49%	Sangat Puas

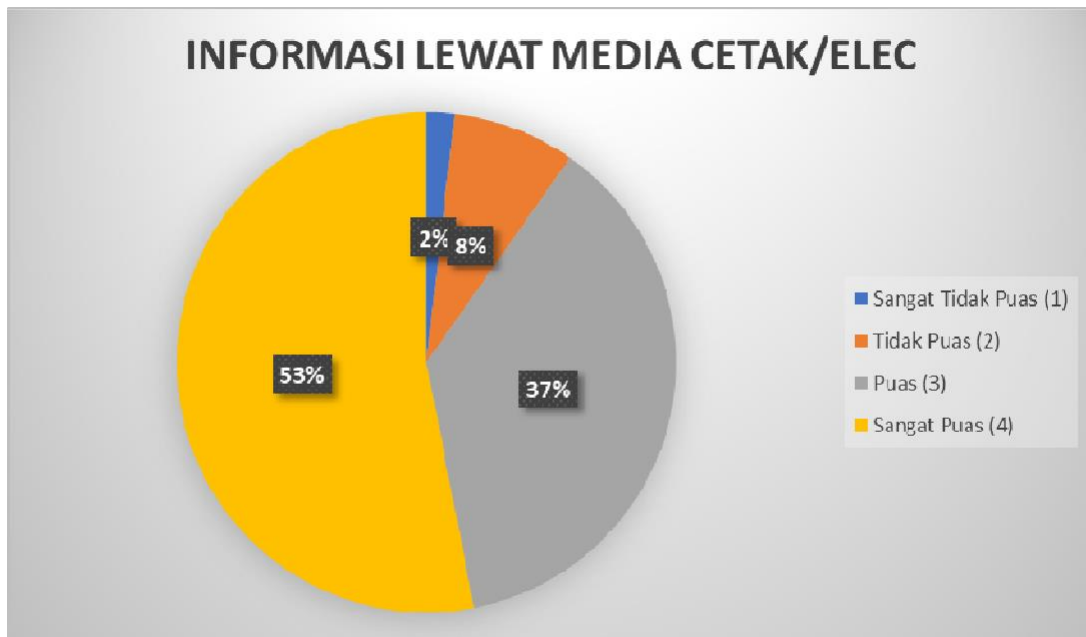
Gambar 21: Presentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness



Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Responsiveness Prodi Akuntansi berada pada kategori Puas. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 46,49% mahasiswa menilai aspek responsiveness sangat puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek empathy adalah sebagai berikut:

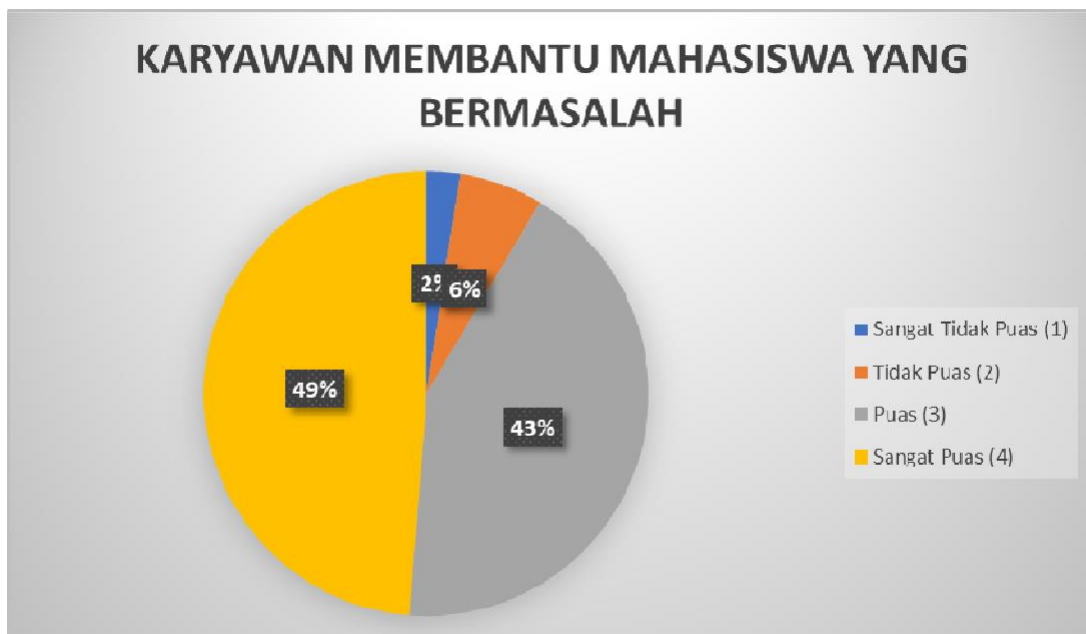
- a. Butir 1: memperoleh rata-rata skor 3,41 yang berarti informasi lewat media masa dan elektronik dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 22: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



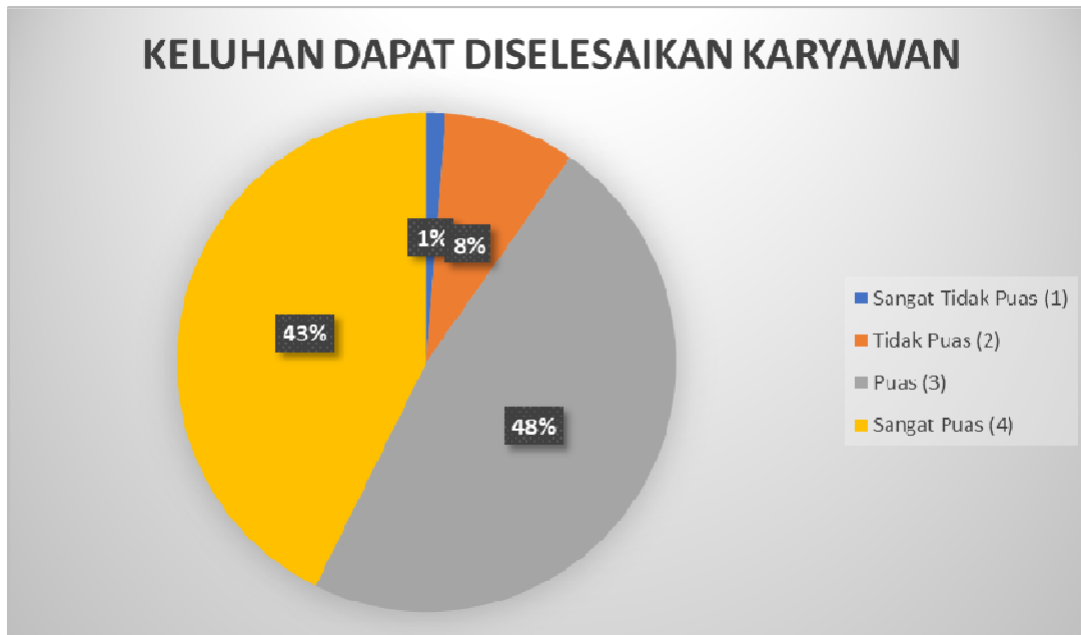
- b. Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti karyawan mau membantu mahasiswa yang menemukan permasalahan dalam proses pembelajaran dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 23: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



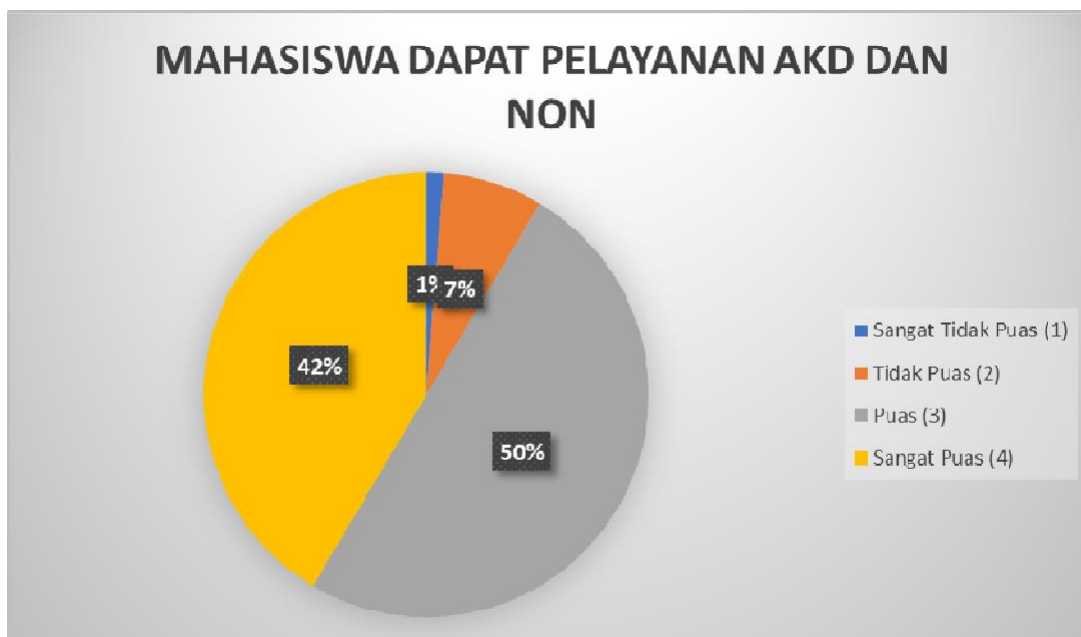
- c. Butir 3: memperoleh rata-rata skor 3,31 yang berarti keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 24: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



- d. Butir 4: memperoleh rata-rata skor 3,31 yang berarti pelayanan akademik dan non akademik di prodi Akuntansi dinilai sangat puas oleh mahasiswa

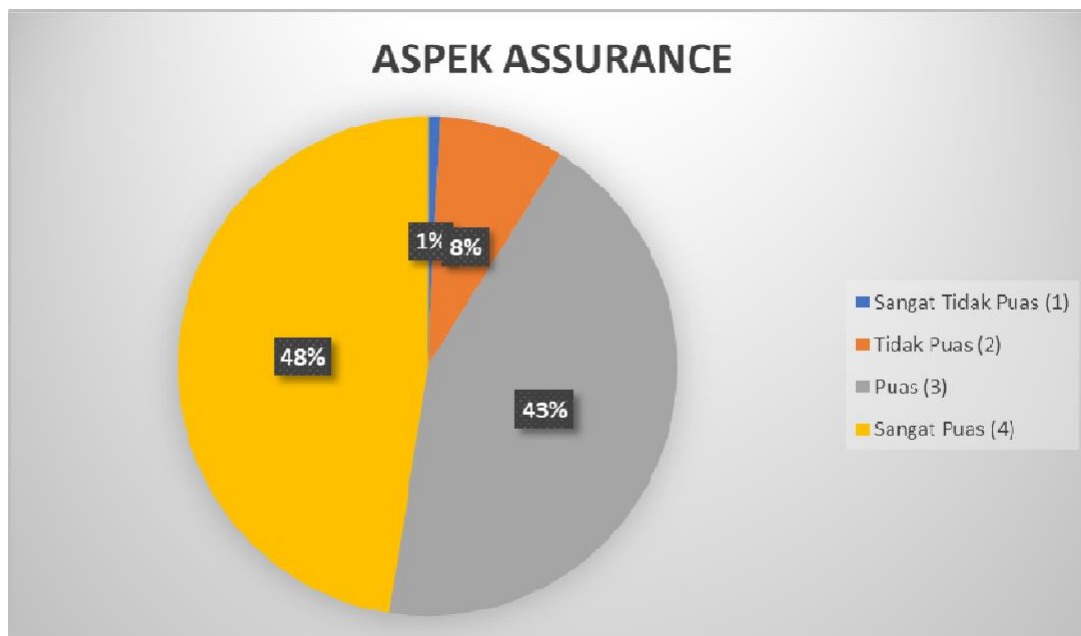
Gambar 25: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



Tabel 7. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0,81%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	8,13%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	43,50%	Puas
3,26 – 4,00	47,56%	Sangat Puas

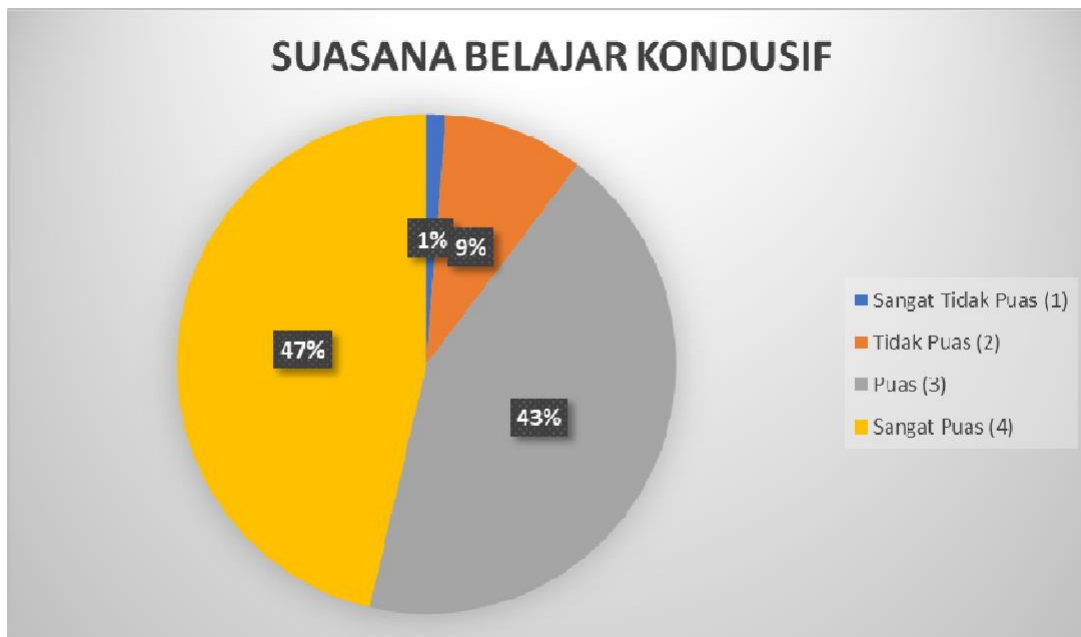
Gambar 26: Presentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance



Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Assurance Prodi Akuntansi berada pada kategori Puas. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 47,56% mahasiswa menilai aspek assurance sangat puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek assurance adalah sebagai berikut:

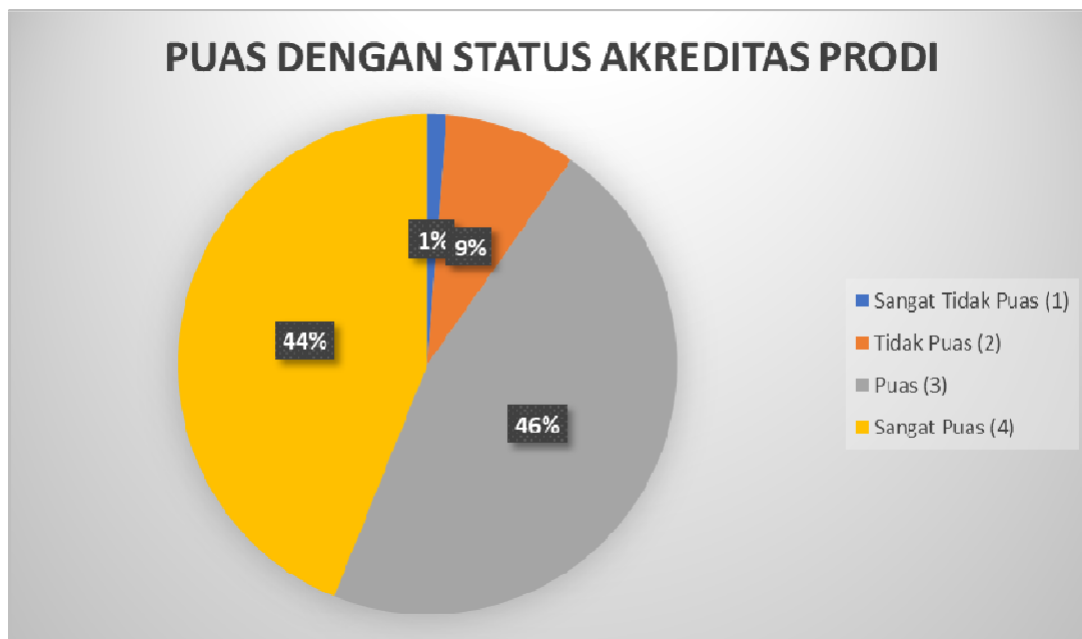
Butir 1: memperoleh rata-rata skor 3,34 yang berarti suasana belajar yang kondusif dinilai sangat puas oleh mahasiswa

Gambar 27: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



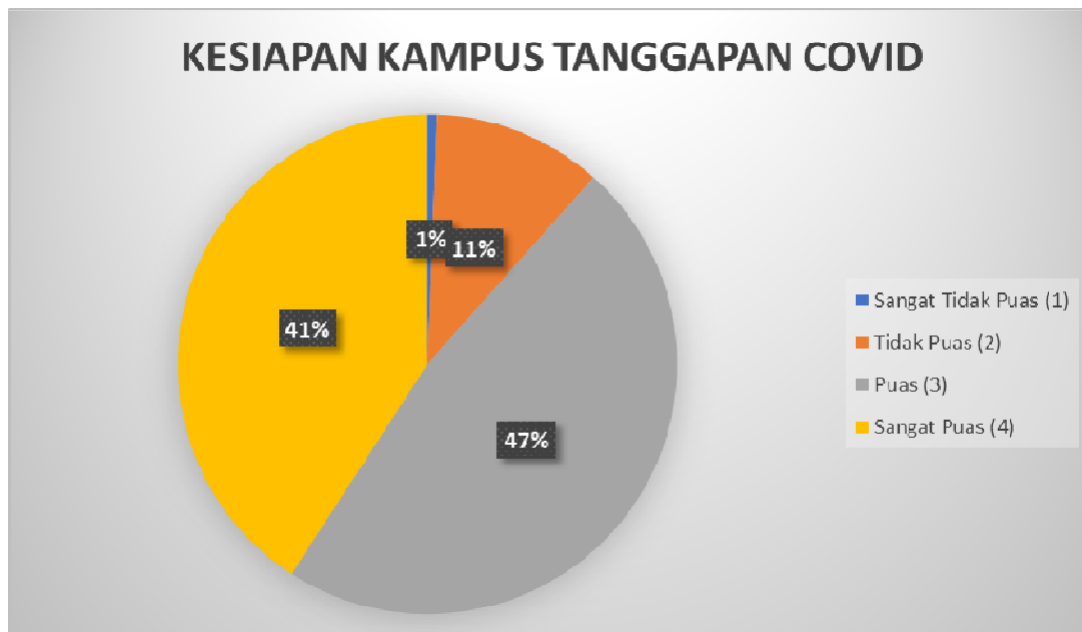
Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,32 yang berarti tingkat kepuasan dengan status akreditasi prodi dinilai sangat puas oleh mahasiswa

Gambar 28: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



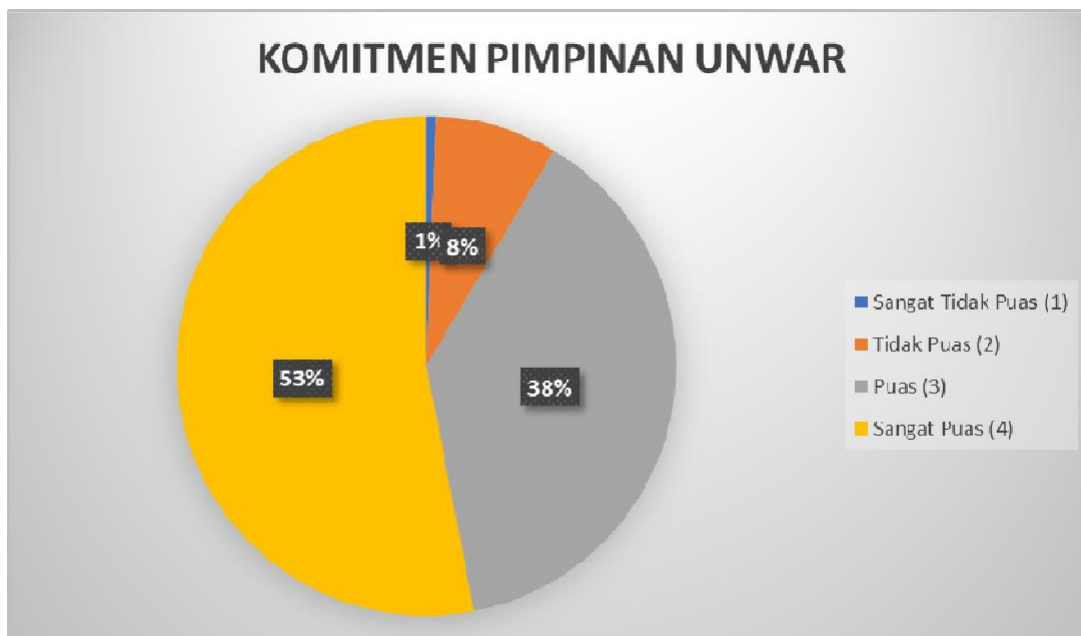
Butir 3: memperoleh rata-rata skor 3,28 yang berarti kesiapan kampus tanggap covid dinilai sangat sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 29: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



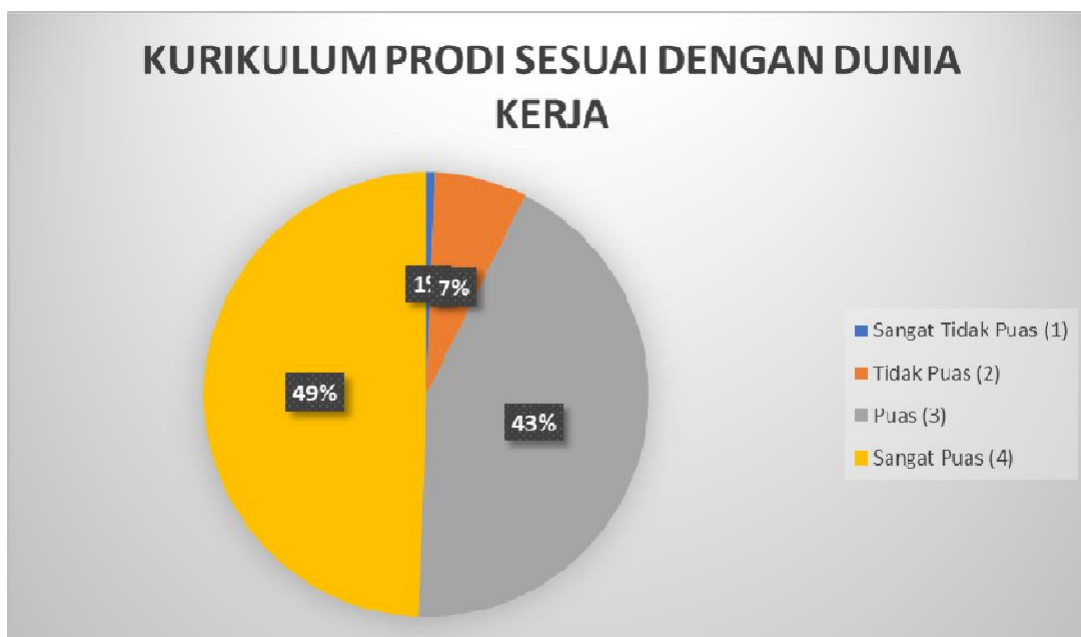
Butir 4: memperoleh rata-rata skor 3,43 yang berarti komitmen pimpinan Universitas Warmadewa dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 30: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



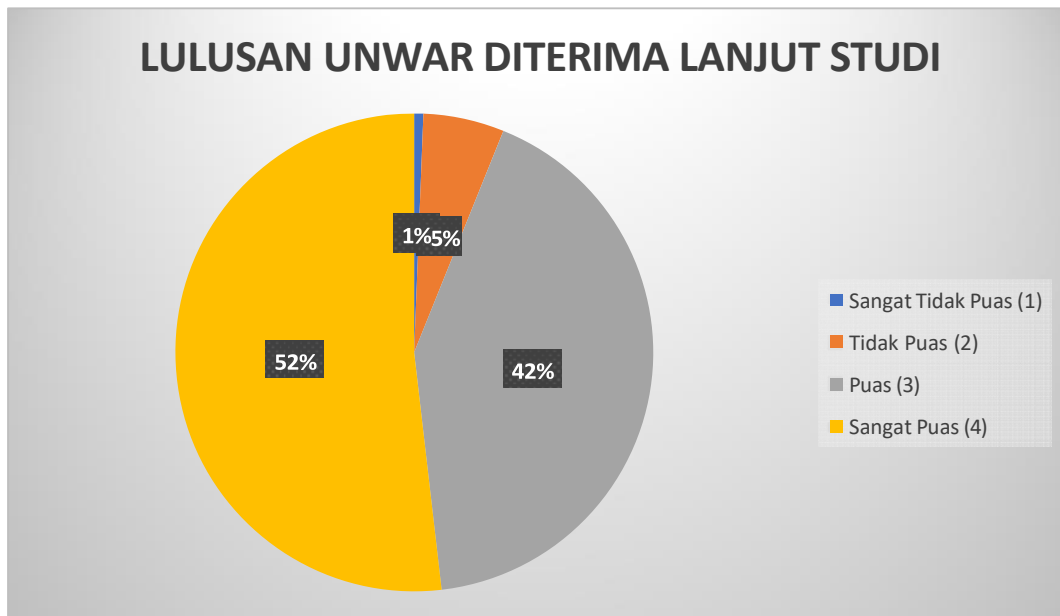
Butir 5: memperoleh rata-rata skor 3,41 yang berarti kurikulum prodi sesuai dengan dunia kerja dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 31: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Butir 6: memperoleh rata-rata skor 3,45 yang berarti lulusan Unwar di terima lanjut studi dinilai sangat sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 32: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 6



II. TEMUAN

Berdasarkan hasil analisis data, temuan yang didapat adalah sebagai berikut.

- Aspek *tangibles* dan aspek *reliability*** memperoleh skor tertinggi 3,49, berikut pada **Aspek *emphaty*** mendapat skor terendah yakni 3,15.
- Aspek *tangibles*** pernyataan penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran mendapat skor tertinggi yakni sebesar 3,49 sedangkan pernyataan ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran mendapat skor terendah yakni 3,37.
- Aspek *reliability*** pernyataan ketepatan dalam pendistribusian KTM memperoleh skor tertinggi yakni 3,49 sedangkan pernyataan pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah memperoleh skor terendah yakni 3,21.
- Aspek *emphaty*** pernyataan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan memperoleh skor yang tertinggi yaitu sebesar 3,39 sedangkan pernyataan Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online memperoleh skor terendah yakni sebesar 3,15.

- e. **Aspek *responsiveness*** pernyataan informasi lewat media cetak/electronik memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 3,41 sedangkan pernyataan keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dan pernyataan pelayanan akademik dan non akademik di prodi Akuntansi memperoleh skor terendah yaitu sebesar 3,31.
- f. **Aspek *assurance*** pernyataan lulusan Unwar di terima lanjut studi memperoleh skor tertinggi 3,45 sedangkan pernyataan kesiapan kampus tanggap covid mendapat skor terendah yakni 3,28.