

LAPORAN EVALUASI KEGIATAN

MELAKUKAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PENGALAMAN BELAJAR



Oleh :

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

Dr. A.A. Gede Krisna Murti, S.E.,M.Si.

I Nyoman Sutapa, S.E.,M.Si.

I Wayan Gde Yogiswara Darma Putra, S.E.,M.Si.,Ak.

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA

2024

LAPORAN EVALUASI KEGIATAN
MELAKUKAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PENGALAMAN BELAJAR



Oleh :

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

Dr. A.A. Gede Krisna Murti, S.E.,M.Si.

I Nyoman Sutapa, S.E.,M.Si.

I Wayan Gde Yogiswara Darma Putra, S.E.,M.Si.,Ak.

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengalaman Belajar di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya kami untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa.

Survei kepuasan mahasiswa ini merupakan salah satu instrumen penting dalam mengukur tingkat kepuasan dan pengalaman belajar mahasiswa selama menempuh pendidikan di Program Studi Akuntansi. Melalui laporan ini, kami berusaha untuk menyajikan temuan-temuan penting yang dapat menjadi acuan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan di berbagai aspek pelayanan, termasuk fasilitas fisik, keandalan layanan, perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, responsivitas, serta jaminan mutu pendidikan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Namun, kami berharap bahwa hasil evaluasi ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai area kekuatan dan kelemahan yang ada, serta menjadi dasar untuk melakukan peningkatan di masa mendatang. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, terutama dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa.

Denpasar, Januari 2024

Ketua Pelaksana

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
1. PENDAHULUAN.....	1
2. HASIL EVALUASI.....	1
3. Kesimpulan.....	2
4. Rekomendasi.....	3
5. Penutup.....	3

1. PENDAHULUAN

Laporan evaluasi ini disusun untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajar di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa. Evaluasi ini dilakukan melalui survei yang mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk tangibles, reliability, emphaty, responsiveness, dan assurance. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan pendidikan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

2. HASIL EVALUASI

a. Aspek Tangibles

Aspek tangibles mencakup elemen fisik dan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran. Aspek ini memperoleh skor tertinggi dengan rata-rata 3,49, menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan kondisi fasilitas yang disediakan. Pernyataan mengenai penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran mendapatkan skor tertinggi dalam aspek ini, yaitu 3,49. Namun, pernyataan mengenai ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran memperoleh skor yang lebih rendah, yaitu 3,37.

b. Aspek Reliability

Aspek reliability mengukur keandalan layanan yang diberikan oleh program studi. Aspek ini juga memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3,49. Pernyataan tentang ketepatan dalam pendistribusian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,49. Sebaliknya, pernyataan mengenai pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah mendapatkan skor terendah dalam aspek ini, yaitu 3,21.

c. Aspek Emphaty

Aspek emphaty, yang mengukur perhatian dan kepedulian layanan terhadap kebutuhan mahasiswa, memperoleh skor rata-rata terendah di antara semua aspek, yaitu 3,15. Pernyataan mengenai sikap karyawan dalam memberikan pelayanan memperoleh skor

tertinggi dalam aspek ini, yaitu 3,39. Di sisi lain, pernyataan mengenai dukungan lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online memperoleh skor terendah, yaitu 3,15.

d. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness, yang mengevaluasi kecepatan dan kemampuan dalam merespons kebutuhan mahasiswa, memperoleh skor rata-rata 3,41. Pernyataan mengenai informasi yang disampaikan lewat media cetak/elektronik mendapatkan skor tertinggi, yaitu 3,41. Namun, pernyataan mengenai penanganan keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran serta pelayanan akademik dan non-akademik di program studi Akuntansi memperoleh skor terendah dalam aspek ini, yaitu 3,31.

e. Aspek Assurance

Aspek assurance, yang mencakup jaminan atas layanan dan keamanan, memperoleh skor rata-rata 3,45. Pernyataan bahwa lulusan Universitas Warmadewa diterima untuk melanjutkan studi memperoleh skor tertinggi dalam aspek ini, yaitu 3,45. Namun, pernyataan mengenai kesiapan kampus dalam tanggap COVID-19 mendapatkan skor terendah dalam aspek ini, yaitu 3,28.

3. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa. Aspek tangibles dan reliability mendapat apresiasi tertinggi dari mahasiswa, sementara aspek empathy memerlukan perhatian lebih lanjut. Beberapa area yang perlu diperbaiki meliputi dukungan terhadap mahasiswa dalam pembelajaran online, pelayanan dalam mengurus cuti kuliah, serta kesiapan kampus dalam menghadapi situasi darurat seperti pandemi.

4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi ini, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa depan:

- a. **Meningkatkan Dukungan Pembelajaran Online:** Program studi perlu meningkatkan dukungan terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online, terutama dalam hal penyediaan sumber daya dan pendampingan.
- b. **Pelayanan Administrasi yang Lebih Efektif:** Perlu ada perbaikan dalam pelayanan administrasi, khususnya terkait dengan proses cuti kuliah, agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.
- c. **Peningkatan Kesiapan Kampus:** Kampus diharapkan dapat meningkatkan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat, seperti pandemi, dengan memperkuat protokol kesehatan dan menyediakan fasilitas yang memadai.
- d. **Penyediaan Buku Pedoman Akademik:** Perlu ada upaya lebih untuk memastikan ketersediaan dan aksesibilitas buku pedoman akademik bagi seluruh mahasiswa sebagai panduan dalam proses pembelajaran.

5. Penutup

Laporan evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Program Studi Akuntansi, FEB Universitas Warmadewa dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan di masa yang akan datang. Dengan demikian, program studi dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi seluruh mahasiswa.