



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN STAKEHOLDERS 2024

PRODI D-IV  
AKUNTANSI



# BAB I

## SURVEI KEPUASAN DOSEN

### 1.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen

Instrumen survei kepuasan dosen terdiri dari 20 pertanyaan yang terbagi dalam tiga aspek, yaitu: 1) Manajemen; 2) Keuangan; dan 3) Sarana dan Prasarana. Data hasil survei diambil pada 8 – 21 Agustus 2024 dengan jumlah responden yang mengisi sebanyak empat orang dosen Prodi D-IV Akuntansi, melalui sistem survei terpadu <https://survey.uny.ac.id>. Hasil rerata survei dibagi dalam kategori kepuasan seperti dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kategori Kepuasan Responden

| Rentang Skor | Kategori         |
|--------------|------------------|
| 3,50 – 4,00  | Sangat Memuaskan |
| 2,90 – 3,49  | Memuaskan        |
| 2,30 – 2,89  | Cukup Memuaskan  |
| 1,70 – 2,29  | Kurang Memuaskan |
| 1,00 – 1,69  | Tidak Memuaskan  |

Selanjutnya, hasil survei kepuasan untuk setiap aspek yang dinilai dalam survei kepuasan dosen dibahas sebagai berikut.

#### a) Survei Kepuasan Dosen dalam Aspek Manajemen

Hasil analisis terhadap kepuasan dosen D-IV Akuntansi dalam aspek manajemen disajikan dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Aspek Manajemen Tahun 2024

| Butir | Instrumen  | Skor Maksimal | Skor Rata-Rata |
|-------|--|---------------|----------------|
| 1     | Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. | 4             | 3,67           |
| 2     | Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.    | 4             | 3,67           |
| 3     | Keramahan pelayanan ( <i>empathy</i> ).  | 4             | 3,67           |

|                   |   |   |                         |
|-------------------|---|---|-------------------------|
| 4                 | Kepastian ( <i>assurance</i> ): pelayanan diberikan sesuai prosedur.                        | 4 | 3,67                    |
| 5                 | Nyata ( <i>tangible</i> ): ketersediaan layanan akademik dan non akademik:                  |   |                         |
| 5a                | Pengurusan administrasi keuangan.   | 4 | 3,67                    |
| 5b                | Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).                     | 4 | 3,33                    |
| 5c                | Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).     | 4 | 3,67                    |
| 5d                | Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.                                       | 4 | 3,67                    |
| 5e                | Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).                               | 4 | 3,67                    |
| 5f                | Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan). | 4 | 3,67                    |
| <b>Rerata</b>     |   |   | <b>3,63</b>             |
| <b>Kesimpulan</b> |   |   | <b>Sangat Memuaskan</b> |

Rerata yang diperoleh dari hasil survei kepuasan terhadap manajemen fakultas adalah 3,63 atau dalam rentang **sangat memuaskan**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan manajemen dinilai sangat baik oleh responden. Butir 5b (Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)) dan 5c (Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)) memperoleh skor 3,33 dan 3,67 atau cukup memuaskan. Artinya, aspek sarana dan prasarana masih memerlukan peningkatan.

#### **b) Survei Kepuasan Dosen dalam Aspek Keuangan**

Survei kepuasan dosen dalam aspek keuangan dinilai melalui lima indikator. Hasil analisis terhadap kepuasan dosen D-IV Akuntansi dalam aspek keuangan disajikan dalam Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Hasil Survei Kepuasan Dosen Aspek Keuangan Tahun 2024

| Butir             | Instrumen   | Skor Maksimal | Skor Rata-Rata          |
|-------------------|---|---------------|-------------------------|
| 6                 | Alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan    | 4             | 3,67                    |
| 7                 | Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian                   | 4             | 3,67                    |
| 8                 | Penggunaan dana untuk kegiatan PkM                          | 4             | 3,67                    |
| 9                 | Penggunaan dana untuk kegiatan Publikasi                    | 4             | 3,67                    |
| 10                | Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana) | 4             | 3,67                    |
| <b>Rerata</b>     |   |               | <b>3,67</b>             |
| <b>Kesimpulan</b> |   |               | <b>Sangat Memuaskan</b> |

Rerata yang diperoleh dari hasil survei kepuasan terhadap keuangan fakultas adalah 3,467 atau dalam rentang **sangat memuaskan**. Hasil tersebut sudah cukup baik dan dapat dipertahankan. Akan tetapi, fakultas masih dapat meningkatkan kualitas layanan keuangan. Misalnya layanan keuangan untuk investasi sarana dan prasarana yang masih kurang dan alokasi dana untuk kegiatan publikasi yang tergolong rendah.

**c) Survei Kepuasan Dosen dalam Aspek Sarana dan Prasarana**

Survei kepuasan dosen dalam aspek sarana dan prasarana diukur melalui lima indikator. Hasil analisis terhadap kepuasan dosen D-IV Akuntansi dalam aspek sarana dan prasarana disajikan dalam Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Hasil Survei Kepuasan Dosen Aspek Sarana dan Prasarana Tahun 2024

| Butir | Instrumen  | Skor Maksimal | Skor Rata-Rata |
|-------|--|---------------|----------------|
| 11    | Kecukupan Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)                 | 3             | 3,33           |
| 12    | Kecukupan Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel) | 3             | 3,67           |

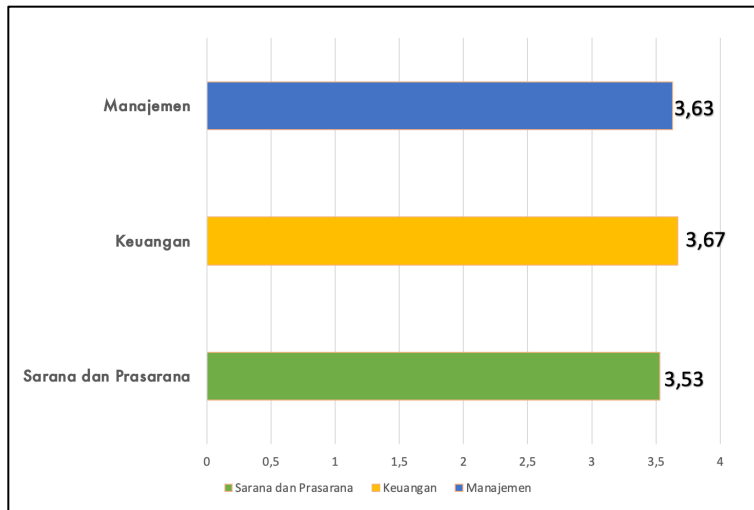
|                   |  |   |                         |
|-------------------|--|---|-------------------------|
| 13                | Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (antara lain: akses internet, bandwidth, sistem informasi) | 4 | 3,67                    |
| 14                | Kemutakhiran Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)                        | 3 | 3,33                    |
| 15                | Kemutakhiran Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)        | 3 | 3,67                    |
| <b>Rerata</b>     |  |   | <b>3,53</b>             |
| <b>Kesimpulan</b> |  |   | <b>Sangat Memuaskan</b> |

Rerata yang diperoleh dari hasil survei kepuasan terhadap sarana dan prasarana adalah 3,53 atau dalam rentang **sangat memuaskan**. Walaupun sarana teknologi informasi sudah sangat memuaskan, kecukupan sarana dan prasarana masih dinilai kurang memuaskan bagi dosen. Hal ini dikarenakan jumlah mahasiswa D-IV Akuntansi sangat banyak, sedangkan kapasitas ruang kelas sering kali tidak memadai. Terlebih, prodi seringkali memperoleh ruangan dengan kuota kecil ketika di sisi lain, prodi lain dengan jumlah mahasiswa yang lebih sedikit justru memperoleh ruangan yang lebih besar.

Lebih lanjut, kemutakhiran prasarana dan sarana dinilai kurang memuaskan hingga cukup memuaskan. Hal ini dapat disebabkan sarana AC yang sudah tidak dingin atau tidak dapat dinyalakan, serta kemutakhiran alat-alat pembelajaran, seperti sulitnya beberapa konektivitas proyektor. Oleh karena itu, Fakultas perlu memastikan kembali kemutakhiran sarana dan prasarana agar kegiatan belajar mengajar berlangsung lebih kondusif.

#### **d) Hasil Keseluruhan dan Saran Responden**

Secara keseluruhan, survei kepuasan dosen memperoleh rerata 3,62 (sangat memuaskan). Gambar 1.1 menunjukkan visualisasi hasil survei kepuasan dosen dari masing-masing aspek, yaitu manajemen, keuangan, serta sarana dan prasarana.



Gambar 1.1. Perolehan Data Kepuasan Dosen D-IV Akuntansi Tahun 2024

## BAB II

### SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

#### 2.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Instrumen survei kepuasan mahasiswa D-IV Akuntansi terdiri dari 16 butir pertanyaan. Dalam pekan survei tanggal 8 – 21 Agustus 2024, terdapat 376 respons yang terekam dalam sistem survei UNY. Pertanyaan survei kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dan layanan manajemen. Survei kepuasan mahasiswa menggunakan rentang nilai rerata yang sama dengan survei kepuasan dosen.

##### a) Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Layanan Kemahasiswaan

Hasil survei kepuasan mahasiswa dalam aspek layanan kemahasiswaan ditunjukkan pada Tabel 2.1. Butir kuesioner yang dinilai adalah butir 1 hingga 8.

Tabel 2.1. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Tahun 2024

| Butir         | Instrumen   | Skor Maksimal | Skor Rata-Rata |
|---------------|---|---------------|----------------|
| 1             | Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.  | 4             | 3,51           |
| 2             | Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).     | 4             | 3,48           |
| 3             | Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).       | 4             | 3,52           |
| 4             | Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).  | 4             | 3,52           |
| 5             | Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja. | 4             | 3,45           |
| 6             | Layanan bimbingan keprofesional pada mahasiswa.   | 4             | 3,43           |
| 7             | Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.  | 4             | 3,49           |
| 8             | Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).   | 4             | 3,47           |
| <b>Rerata</b> |   |               | <b>3,49</b>    |

| Kategori | Memuaskan |
|----------|-----------|
|----------|-----------|

Rerata yang diperoleh dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah 3,49 atau dalam rentang **memuaskan**. Berdasarkan hasil survei tersebut, prodi dapat mempertahankan aspek yang sudah baik, seperti sistem seleksi masuk, layanan di bidang bimbingan karier, dan layanan bidang kewirausahaan. Selain itu, prodi masih dapat meningkatkan layanan kemahasiswaan secara keseluruhan dan memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa.

### b) Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Layanan Manajemen

Hasil survei kepuasan mahasiswa dalam aspek layanan manajemen ditunjukkan pada Tabel 2.2. Butir kuesioner yang dinilai adalah butir 9 hingga 13d.

Tabel 2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Tahun 2024

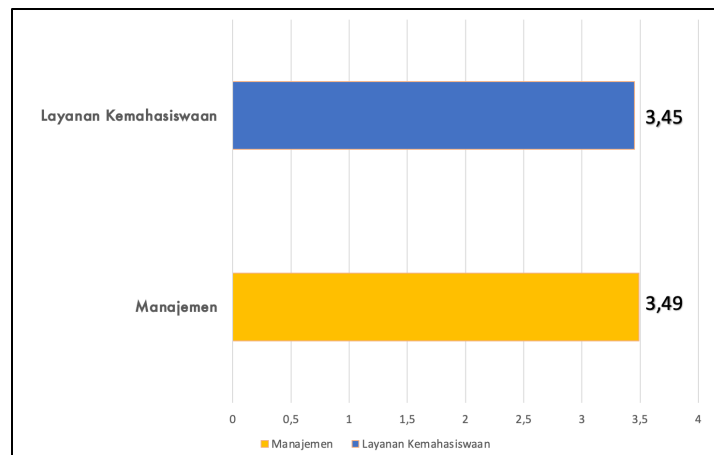
| Butir | Instrumen   | Skor Maksimal | Skor Rata-Rata |
|-------|---|---------------|----------------|
| 9     | Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. | 4             | 3,41           |
| 10    | Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.    | 4             | 3,49           |
| 11    | Keramahan pelayanan (empathy).  | 4             | 3,49           |
| 12    | Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.                             | 4             | 3,46           |
| 13    | Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik:                       |               |                |
| 13a   | Pengurusan administrasi keuangan.   | 4             | 3,50           |
| 13b   | Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).                 | 4             | 3,40           |
| 13c   | Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel). | 4             | 3,40           |
| 13d   | Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.                                   | 4             | 3,43           |

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Rerata</b>   | <b>3,45</b>      |
| <b>Kategori</b> | <b>Memuaskan</b> |

Berdasarkan Tabel 2.3, rerata yang diperoleh dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah 3,45 atau sudah **memuaskan**. Prodi dan fakultas dapat meningkatkan layanan manajemen, seperti dalam hal daya tanggap, keandalan, kepastian, dan ketersediaan sarana pembelajaran bagi mahasiswa. Terutama pada poin daya tanggap, prasarana, sarana, dan layanan teknologi informasi.

### c) Hasil Keseluruhan dan Saran

Secara keseluruhan dari aspek layanan kemahasiswaan dan manajemen, survei kepuasan mahasiswa menunjukkan rerata 3,47 (memuaskan). Hasil rerata survei kepuasan mahasiswa dari masing-masing aspek divisualisasikan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa D-IV Akuntansi Tahun 2024

Terdapat beberapa saran dari mahasiswa mengenai sarana dan prasarana kampus. Berikut merupakan beberapa saran dari mahasiswa yang terekam melalui survei kepuasan.

1. Menciptakan inovasi yang lebih berkekrativitas.
2. Semoga kedepannya lebih baik lagi.
3. Terus perbaiki fasilitas.
4. Lambat slow respon.
5. Semoga kedepannya layanan dan fasilitas di uny lebih baik kedepannya.

6. Dengan layanan yang memadahi membuat mahasiswa menjadi mudah untuk mencari sesuatu yang dibutuhkan untuk mahasiswa yang memerlukannya dengan layanan yang ramah dan karyawan yang ramah menjadi hal yang dipertimbangkan mahasiswa untuk betah di kampus.
7. Fasilitas UNY di perkebangankan.
8. Proses administrasi terlalu ribet, prosedurnya tidak ringkas & adminnya tidak responsif.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, layanan penelitian, dan layanan PKM, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Dalam survei kepuasan dosen, kepuasan dalam aspek manajemen menunjukkan rerata 3,63 (**sangat memuaskan**). Butir 5b (Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)) dan 5c (Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)) memperoleh skor 3,33 atau **memuaskan** dan 3,67 atau **sangat memuaskan**.
- 2) Aspek keuangan memperoleh rerata nilai 3,67 atau dalam rentang **sangat memuaskan**. Hasil tersebut sudah cukup baik dan dapat dipertahankan.
- 3) Aspek sarana dan prasarana memperoleh rerata nilai 3,53 atau dalam rentang **sangat memuaskan**. Kecukupan dan kemutakhiran sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan dan proses pembelajaran.
- 4) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan menunjukkan rerata 3,49 atau dalam rentang **memuaskan**. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan prodi terkait seleksi mahasiswa baru, keorganisasian mahasiswa, hingga dukungan kesejahteraan sudah baik.
- 5) Dalam aspek layanan manajemen, mahasiswa memberikan rerata nilai 3,45 atau **memuaskan**. Prodi dan fakultas dapat meningkatkan layanan manajemen. Terutama pada poin daya tanggap, prasarana, sarana, dan layanan teknologi informasi.

#### **3.2 Rekomendasi**

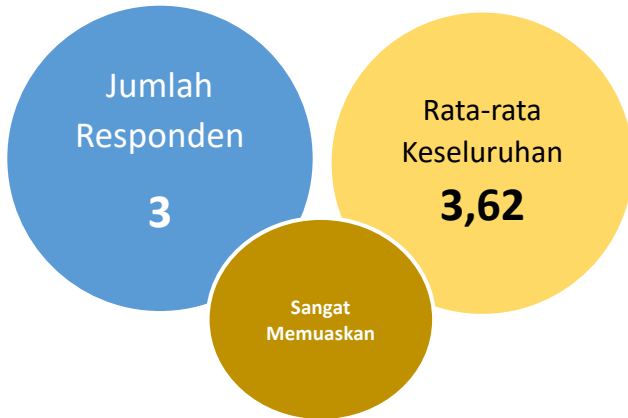
Berdasarkan hasil survei dan kesimpulan, diberikan rekomendasi sebagai berikut.

- 1) Diperlukan adanya kecukupan sarana dan prasarana pembelajaran agar mahasiswa dan dosen merasa nyaman dalam proses belajar mengajar. Beberapa hal yang sering dikeluhkan adalah kapasitas ruang kelas, karena D4 Akuntansi memiliki jumlah mahasiswa yang sangat banyak.
- 2) Diperlukan adanya pemutakhiran sarana dan prasarana melalui pengecekan berkala. Dengan begitu, sarana dan prasarana dapat berfungsi maksimal ketika digunakan dalam

pembelajaran dan memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar. Contohnya keterhubungan proyektor dan kondisi AC ruang kelas. Selain itu, diperlukan dukungan untuk penetapan laboratorium akuntansi untuk mendukung kegiatan praktik.

## Lampiran Infografis

### Survei Kepuasan Dosen



**Nilai Rata-rata**  
Layanan Manajemen: 3,63  
Layanan Keuangan: 3,67  
Sarana dan Prasarana: 3,53



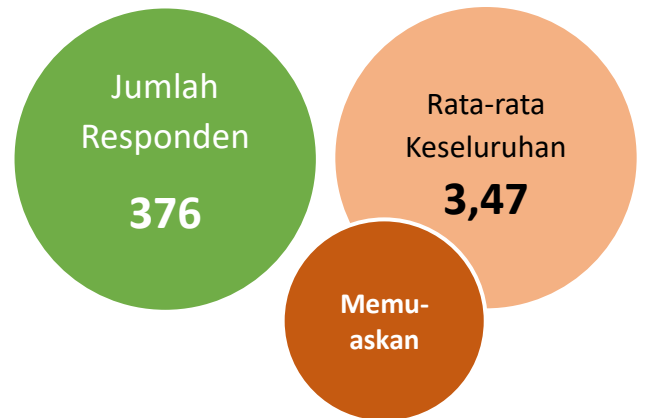
#### Analisis:

Masih memerlukan perbaikan dalam kecukupan dan kemitakhiran sarana dan prasarana. Kemudian memperbaiki sistem administrasi dan respons.



### Survei Kepuasan Mahasiswa

**Nilai Rata-rata**  
Kemahasiswaan: 3,49  
Layanan Manajemen: 3,45



#### Analisis:

Perlu kecukupan dan kemitakhiran sarana dan prasarana. Mahasiswa memerlukan adanya laboratorium khusus akuntansi untuk mendukung kuliah praktik.

Mahasiswa cukup puas dengan daya tanggap layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Namun, masih perlu adanya peningkatan.

