



·STIE MNC·  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

# **LAPORAN EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PROGRAM STUDI AKUNTANSI STIE MEDIA NUSANTARA CITRA SEMESTER GENAP TA. 2020/2021**

**TIM PENYUSUN  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
STIE MEDIA NUSANTARA CITRA**

Gedung Wisma Indovision 2,  
Jln. Panjang Blok A8,  
Jakarta Barat

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas rahmatnya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Media Nusantara Citra (STIE MNC) Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Akuntansi kepada mahasiswa, dosen, tendik, mitra Kerjasama, dan pengguna lulusan.

Laporan survei ini memberikan hasil penilaian survei yang diberikan oleh pengguna layanan Program Studi Akuntansi STIE MNC, yang juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki sebagai tindak lanjut dari temuan tersebut. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei kepuasan ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi Program Studi Akuntansi STIE MNC dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan STIE MNC dan masyarakat.

Jakarta, Agustus 2021  
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  
STIE Media Nusantara Citra



Rizal Kamsurya, M.Pd

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
BAB 1 PENDAHULUAN .....	4
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Tujuan Survei .....	4
1.3. Waktu Pelaksanaan Survei .....	4
BAB II METODE DAN ANALISIS DATA .....	6
2.1 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.2 Komponen dan Aspek Pengukuran .....	6
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	6
2.3.1 Uji Kualitas Instrumen .....	6
2.3.2 Metode Analisis Data .....	6
BAB III .....	8
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran .....	8
3.1.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran .....	14
3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan BAA STIE MNC .....	14
3.2.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan BAA STIE MNC .....	17
3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan STIE MNC .....	17
3.3.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	19
3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan .....	19
3.4.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan .....	21
3.5 Analisis Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan .....	21
3.5.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan .....	26
3.6 Analisis Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan .....	27
3.6.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tendik terhadap Layanan .....	30
3.7 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Magang .....	30
3.7.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Pengguna Magang .....	36
3.8 Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama .....	36
3.8.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama .....	38
BAB IV .....	39
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI TINDAK LANJUT .....	39
4.1 Kesimpulan .....	39
4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut .....	40

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Akuntansi memiliki komitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas Tridarma perguruan tinggi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah dengan mendapatkan masukan dan saran dari pengguna. Untuk itu, program studi Akuntansi selalu memberikan kuesioner kepada pengguna layanan seperti mahasiswa, dosen, dan pengguna lulusan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan hal-hal yang telah dilakukan selama satu semester agar dapat memberikan gambaran secara menyeluruh terhadap kualitas layanan program studi akuntansi.

Laporan kepuasan ini merupakan kegiatan evaluasi diri yang dilakukan oleh Program Studi Akuntansi untuk menganalisis dan mengevaluasi hasil program serta memberikan tindak lanjut terhadap hasil kepuasan tersebut. Pada dasarnya evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi program studi akuntansi untuk mengoreksi diri serta mengembangkan program kerja selanjutnya.

### **1.2. Tujuan Survei**

Tujuan dari penyebaran survey kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran/cerminan tentang pelayanan dari Program Studi Akuntansi
2. Melakukan evaluasi terhadap pelayanan dari Program Studi Akuntansi
3. Melakukan Tindakan koreksi dan pengembangan program pada Prodi Akuntansi

### **1.3. Waktu Pelaksanaan Survei**

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan *entry data* dilakukan sejak bulan Juli hingga September 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan September 2021.

Kegiatan ini dilaksanakan pada semester genap tahun akademik 2020/2021 dengan timeline sebagai berikut:

**Tabel.1** Timeline Pelaksanaan Survey

No	Kegiatan	Bulan		
		VII	VIII	IX
1.	Penyusunan Kuesioner			
2.	Uji Coba Alat Ukur			
3.	Penyebaran Kuesioner			
4.	Pengolahan Data			
5.	Pembuatan Laporan			

## BAB II METODE DAN ANALISIS DATA

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui sistem layanan akademik dan email dengan menggunakan e-form. Populasi dari objek kuesioner ini adalah seluruh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra Kerjasama, dan pengguna magang. Sampel yang menjadi responden diambil secara acak.

Untuk survey ini, jumlah sampel adalah 157 orang, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel.2** Data Responden

Responden	Jumlah
Mahasiswa	108
Dosen	12
Tenaga Kependidikan	6
Mitra Kerjasama	27
Pengguna Magang	4

### 2.2 Komponen dan Aspek Pengukuran

Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 5 aspek, yaitu:

1. Aspek tangibles (sarana pendidikan, alat perkuliahan media pembelajaran dan prasarana pendidikan) yang terdiri dari 5 butir angket
2. Aspek realibility (kehandalan dosen dan staf akademik) yang terdiri dari 5 butir angket
3. Aspek responsiveness (sikap tanggap) yang terdiri dari 5 butir angket
4. Aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa) yang terdiri dari 6 butir angket
5. Aspek empathy yang terdiri dari 4 butir angket

### 2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 2.3.1 Uji Kualitas Instrumen

Pertanyaan kuesioner sudah diuji validitas dan reliabilitas oleh LPM sehingga hasil yang diperoleh dari jawaban responden tidak akan bias dan bermanfaat bagi evaluasi program studi agar lebih baik lagi kedepannya.

#### 2.3.2 Metode Analisis Data

Pengukuran kuesioner dilakukan dengan metode 4 skala tingkat (likert) dengan 1 kurang baik dan 4 sangat baik. Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Ridwan (2014). Untuk menentukan presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Kategori Data

No	Persentase	Kategori
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup Baik
4	0-40	Kurang Baik

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran

Metode penyebaran kuesioner dilakukan melalui pengisian kuesioner pada sistem layanan akademik (siamc.stiemnc.ac.id). Adapun indikator penilaian yang diberikan pada kusioner kepuasan mahasiswa terdiri dari 28 item pertanyaan dengan indikator penilaian kepuasan seperti tercantum pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.** Item Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan
1.	Kesiapan dosen dalam memberikan Kuliah dan/atau praktikum
2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan
3.	Dosen menyampaikan RPS di awal perkuliahan
4.	Kemampuan dosen membuat kontrak perkuliahan di awal pembelajaran
5.	Kemampuan menghidupkan suasana kelas
6.	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas
7.	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran
8.	Variasi metode penilaian yang dilakukan oleh dosen
9.	Pemberian umpan balik terhadap tugas atau ujian
10	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah
11.	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat
12.	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan
13.	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain
14.	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan
15.	Penggunaan hasil penelitian sebagai sumber belajar untuk meningkatkan kualitas perkuliahan
16.	Penggunaan hasil Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sebagai sumber belajar untuk meningkatkan kualitas perkuliahan
17.	Penggunaan beragam teknologi komunikasi untuk pembelajaran dan diskusi



18.	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku, konsisten antara kata dan tindakan
19.	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi
20.	Adil dalam memperlakukan mahasiswa dan arif dalam mengambil keputusan
21.	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain
22.	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya
23.	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa
24.	Penggunaan metode pembelajaran yang sesuai dengan topik yang diajarkan
25.	Kelengkapan dan aksesibilitas fasilitas teknologi yang mendukung proses pembelajaran
26.	Kenyamanan perkuliahan
27.	Metode pembelajaran yang digunakan dosen melatih mahasiswa berpikir kritis dan menyelesaikan masalah
28.	Kelengkapan referensi/pustaka yang disediakan oleh dosen

Hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi yang meliputi seluruh variabel yang ditanyakan dinyatakan dalam grafik yang tergambar berikut ini:

**Tabel 5.** Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran

No	Indikator	Rating	Jumlah	Rata-Rata
1	Kesiapan dosen dalam memberikan Kuliah dan/atau praktikum	4	105	71%
		3	34	23%
		2	8	5%
		1	1	1%
			148	100%
2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	4	130	88%
		3	15	10%
		2	3	2%
		1	0	0%
			148	100%
3	Dosen menyampaikan RPS di awal perkuliahan	4	223	73%
		3	67	22%

		2	13	4%
		1	3	1%
			306	100%
4	Kemampuan dosen membuat kontrak perkuliahan di awal pembelajaran	4	140	95%
		3	5	3%
		2	2	1%
		1	1	1%
			148	100%
5	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	4	143	97%
		3	4	3%
		2	1	1%
		1	0	0%
			148	100%
6	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas	4	147	99%
		3	1	1%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
7	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	4	134	92%
		3	8	6%
		2	3	2%
		1	0	0%
			145	100%
8	Variasi metode penilaian yang dilakukan oleh dosen	4	121	82%
		3	21	14%
		2	5	3%
		1	1	1%
			148	100%
9	Pemberian umpan balik terhadap tugas atau ujian	4	121	82%
		3	23	16%
		2	4	3%
		1	0	0%
			148	100%

10	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	4	134	91%
		3	11	7%
		2	0	0%
		1	3	2%
			148	100%
11	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat	4	142	96%
		3	6	4%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
12	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	4	145	98%
		3	3	2%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
13	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain	4	124	84%
		3	24	16%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
14	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	4	134	91%
		3	10	7%
		2	0	0%
		1	4	3%
			148	100%
15	Penggunaan hasil penelitian sebagai sumber belajar untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	4	124	84%
		3	20	14%
		2	3	2%
		1	1	1%
			148	100%
16	Penggunaan hasil Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sebagai sumber belajar untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	4	124	84%
		3	20	14%
		2	3	2%

		1	1	1%
			148	100%
17	Penggunaan beragam teknologi komunikasi untuk pembelajaran dan diskusi	4	126	85%
		3	22	15%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
18	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku, konsisten antara kata dan tindakan	4	133	90%
		3	12	8%
		2	3	2%
		1	0	0%
			148	100%
19	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	4	135	91%
		3	13	9%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
20	Adil dalam memperlakukan mahasiswa dan arif dalam mengambil keputusan	4	146	99%
		3	2	1%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
21	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	4	146	99%
		3	2	1%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
22	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	4	148	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
23	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	4	134	91%

		3	14	9%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
24	Penggunaan metode pembelajaran yang sesuai dengan topik yang diajarkan	4	136	92%
		3	12	8%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
25	Kelengkapan dan aksesibilitas fasilitas teknologi yang mendukung proses pembelajaran	4	138	93%
		3	8	5%
		2	0	0%
		1	2	1%
			148	100%
26	Kenyamanan perkuliahan	4	143	97%
		3	5	3%
		2	0	0%
		1	0	0%
			148	100%
27	Metode pembelajaran yang digunakan dosen melatih mahasiswa berpikir kritis dan menyelesaikan masalah	4	143	97%
		3	4	3%
		2	1	1%
		1	0	0%
			148	100%
28	Kelengkapan referensi/pustaka yang disediakan oleh dosen	4	141	97%
		3	4	3%
		2	0	0%
		1	0	0%
			145	100%

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas dengan proses pembelajaran yang diberikan dosen Program Studi Akuntansi dengan rata-rata sebesar 90%.

### 3.1.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran

Tindak lanjut hasil survey kepuasan mahasiswa adalah:

1. Dosen harus meningkatkan penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan
2. Pogram Studi Akuntansi harus meningkatkan penggunaan beragam teknologi komunikasi untuk pembelajaran dan diskusi
3. Program Studi Akuntansi harus menambah referensi/pustaka yang disediakan oleh perpustakaan
4. Dosen harus aktif dalam memberikan umpan balik atas jawaban tugas, diskusi, dan kuis kepada mahasiswa.

### 3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan BAA STIE MNC

Data kuesioner kepuasan mahasiswa STIE MNC dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa secara online melalui *Microsoft Forms*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 18 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 sangat kurang baik dan 4 sangat baik.

Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa dengan mengirimkan link *Microsoft Form* kepada mahasiswa dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6.** Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan BAA STIE MNC

No	Indikator	Rating	Jumlah	Rata-Rata
1	Prosedur pelayanan di Bagian Administrasi Akademik (BAA) terstruktur dan mudah dipahami	4	23	77%
		3	6	20%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%
2	Proses pelayanan di BAA cepat dan tepat waktu	4	24	80%
		3	4	13%
		2	2	7%
		1	0	0%
			30	100%
3	Kepala dan staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	4	25	83%
		3	3	10%

		2	2	7%
		1	0	0%
			30	100%
4	BAA tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	4	27	90%
		3	1	3%
		2	1	3%
		1	1	3%
			30	100%
5	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	4	25	83%
		3	2	7%
		2	1	3%
		1	2	7%
			30	100%
6	Kepala dan staf BAA telah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan	4	20	67%
		3	8	27%
		2	2	7%
		1	0	0%
			30	100%
7	Sistem informasi yang terdapat pada SIAMC bekerja dengan baik dan handal	4	28	93%
		3	1	3%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	4	28	93%
		3	1	3%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%
9	Kepala dan staf BAA memiliki standar waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan	4	26	87%
		3	2	7%
		2	2	7%
		1	0	0%
			30	100%
10	Prosedur penyampaian informasi pelayanan BAA jelas dan mudah dipahami	4	28	93%
		3	1	3%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%

11	Komunikasi kepada dan staf BAA dengan pengguna layanan berlangsung dengan baik dan lancar	4	28	93%
		3	1	3%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%
12	BAA tidak melakukan pemungutan dalam bentuk terhadap biaya pelayanan	4	30	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			30	100%
13	Kepala dan staf BAA telah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	4	24	80%
		3	2	7%
		2	2	7%
		1	2	7%
			30	100%
14	Kepala dan staf BAA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	4	27	90%
		3	1	3%
		2	1	3%
		1	1	3%
			30	100%
15	Kepala dan staf BAA telah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik kepada seluruh civitas akademik	4	24	80%
		3	3	10%
		2	3	10%
		1	0	0%
			30	100%
16	Kepala dan staf BAA memiliki sikap sopan, santun, dan ramah	4	26	87%
		3	3	10%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%
17	Kepala dan staf BAA memiliki sikap jujur dan dapat dipercaya	4	26	87%
		3	3	10%
		2	1	3%
		1	0	0%
			30	100%
18	Sistem informasi BAA aman dari kesalahan data	4	26	87%
		3	3	10%
		2	1	3%



		1	0	0%
			30	100%

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Akademik dengan rata-rata sebesar 86%.

### 3.2.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan BAA STIE MNC

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAA adalah lebih sering untuk melakukan sosialisasi terkait peraturan/kebijakan administrasi akademik kepada seluruh civitas akademik.

### 3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan STIE MNC

Data kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa secara online melalui *Microsoft Forms*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 8 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 sangat kurang baik dan 4 sangat baik.

Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa dengan mengirimkan link *Microsoft Form* kepada 30 mahasiswa. Dari 37 link yang dikirimkan hanya 30 data yang dapat diolah. Hasil data diolah dengan metode pembobotan melalui excel.

Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6.** Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

No	Indikator	Rating	Jumlah	Rata-Rata
1	Unit kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	4	56	89%
		3	6	10%
		2	1	2%
		1	0	0%
			63	100%
2		4	54	86%

	Unit kemahasiswaan memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3	5	8%
		2	4	6%
		1	0	0%
			63	100%
3	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa	4	53	84%
		3	8	13%
		2	2	3%
		1	0	0%
		63	100%	
4	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan pengembangan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, social dan kerohanian	4	54	86%
		3	7	11%
		2	1	2%
		1	1	2%
		63	100%	
5	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan pekerjaan	4	60	95%
		3	2	3%
		2	1	2%
		1	0	0%
		63	100%	
6	Unit kemahasiswaan memberikan pendampingan dalam kepada mahasiswa mengenai kegiatan magang dan lowongan pekerjaan	4	59	94%
		3	3	5%
		2	1	2%
		1	0	0%
		63	100%	
7	Unit kemahasiswaan memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi akademik	4	59	94%
		3	4	6%
		2	0	0%
		1	0	0%
		63	100%	
8	Unit kemahasiswaan memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non akademik	4	59	94%
		3	4	6%
		2	0	0%
		1	0	0%
		63	100%	

Berdasarkan tabel diatas, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah 90% (sangat baik). Hal ini didukung dengan adanya layanan kemahasiswaan yang memberikan dukungan dan informasi untuk magang dan lowongan pekerjaan.

### 3.3.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah program studi Akuntansi harus meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan dengan memfasilitasi kegiatan pengembangan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian.

### 3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan

Data kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *googledocs*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 12 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 cukup dan 4 sangat baik yang terdiri dari pernyataan mengenai aspek pustakawan, aspek koleksi, dan aspek fasilitas perpustakaan.

Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7.** Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan

No	Indikator	Rating	Jumlah	Rata-Rata
	<b>Aspek Pustakawan</b>			
1	Sikap pustakawan secara konsisten ramah dan sopan dalam melayani pemustaka?	4	102	94%
		3	5	5%
		2	1	1%
		1	0	0%
			108	100%
2	Pustakawan memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dimengerti?	4	101	94%
		3	6	6%
		2	1	1%
		1	0	0%
			108	100%

3	Ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang diperlukan?	4	104	96%
		3	3	3%
		2	1	1%
		1	0	0%
			108	100%
<b>Aspek Koleksi</b>				
4	Ketersediaan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna?	4	98	91%
		3	8	7%
		2	2	2%
		1	0	0%
			108	100%
5	Ketersediaan koleksi sudah mutakhir?	4	99	92%
		3	8	7%
		2	1	1%
		1	0	0%
			108	100%
6	Ketersediaan jenis dan jumlah buku (pengetahuan umum, novel, fiksi) sudah sesuai dengan kebutuhan?	4	100	93%
		3	6	6%
		2	2	2%
		1	0	0%
			108	100%
<b>Aspek Fasilitas Perpustakaan</b>				
7	Loker penyimpanan barang memadai?	4	96	91%
		3	8	8%
		2	2	2%
		1	0	0%
			106	100%
8	Ruang perpustakaan nyaman dan bersih?	4	102	94%
		3	6	6%
		2	0	0%
		1	0	0%
			108	100%
9	Ketersediaan komputer untuk pencarian informasi mencukupi?	4	100	94%
		3	7	7%
		2	1	1%
		1	0	0%
			108	102%
10		4	102	94%

	Layout ruangan mempermudah pencarian koleksi diatur dengan baik?	3	6	6%
		2	0	0%
		1	0	0%
			108	100%
11	Website dan catalog online perpustakaan mudah digunakan?	4	102	96%
		3	4	4%
		2	2	2%
		1	0	0%
			108	102%
12	Ketersediaan akses internet di perpustakaan baik?	4	104	96%
		3	4	4%
		2	0	0%
		1	0	0%
			108	100%

### 3.4.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan adalah memperbanyak koleksi perpustakaan dan penambahan loker penyimpanan.

### 3.5 Analisis Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan

Data kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *googledocs*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 31 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 cukup dan 4 sangat baik yang terdiri dari pernyataan mengenai atmosfer akademik, layanan pimpinan, layanan human resource development, layanan sarana dan prasarana, serta layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan dosen adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8.** Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan

No	Pertanyaan	Rating	Jumlah	Rata-Rata
	<b>Atmosfer Akademik</b>			
1		4	12	100%

	Atmosfer kerja sebagai dosen di Universitas MNC	3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
2	Hubungan kerja di unit kerja	4	10	83%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
3	Hubungan kerja lintas unit kerja	4	9	75%
		3	2	17%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
4	Keberagaman latar belakang akademik, gender, agama, ideologi, suku, ras, pola pikir, dan disabilitas fisik	4	11	92%
		3	1	8%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
	<b>Layanan Pimpinan</b>			
5	Pimpinan membuat perencanaan dalam menjalankan kepemimpinannya	4	10	83%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
6	Pimpinan memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami	4	9	75%
		3	2	17%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
7	Pimpinan menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil	4	8	67%
		3	1	8%
		2	2	17%
		1	1	8%

			12	100%
8	Pimpinan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga bekerja menjadi hal yang menyenangkan dan efektif	4	10	83%
		3	2	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
	<b>Layanan <i>Human Resouce Development</i></b>			
9	Terbuka untuk pengembangan karir, studi lanjut dan semua memiliki kesempatan yang sama	4	12	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
10	Adanya keselarasan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi yang tertulis	4	8	67%
		3	2	17%
		2	2	17%
		1	0	0%
			12	100%
11	Beban kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4	8	67%
		3	2	17%
		2	2	17%
		1	0	0%
			12	100%
12	Terdapat penghargaan prestasi kinerja	4	10	83%
		3	2	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
13	Tersedianya jaminan sosial sehingga menunjang kesejahteraan	4	10	83%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
14	Adanya dukungan untuk mengikuti pelatihan yang dibutuhkan	4	8	67%
		3	2	17%

		2	2	17%
		1	0	0%
			12	100%
	<b>Layanan Sarana dan Prasarana</b>			
15	Ruangan bekerja tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	4	12	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
16	Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan	4	11	92%
		3	1	8%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
17	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	4	11	92%
		3	1	8%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
18	Jaringan internet tempat kerja baik dan cepat	4	11	92%
		3	1	8%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
19	Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	10	83%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
20	Tersedianya sistem keselamatan dan Kesehatan kerja	4	9	75%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	1	8%
			12	100%



21	Tersedianya tempat ibadah yang memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	10	83%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
22	Tersedianya fasilitas olahraga yang memadai, mudah diakses, dan berfungsi baik	4	9	75%
		3	2	17%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
23	Tersedianya poliklinik yang memadai dengan kualitas kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan sesuai.	4	8	67%
		3	4	33%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
	<b>Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat</b>			
24	Bagian Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) menyediakan prosedur yang jelas untuk kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	4	9	82%
		3	1	9%
		2	1	9%
		1	0	0%
			11	100%
25	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanag di BPPM mudah dimengerti	4	9	75%
		3	2	17%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
26	BPPM memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat, dan adil	4	11	92%
		3	1	8%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
27	Tersedianya informasi tentang kegiatan Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	4	9	75%
		3	2	17%

		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
28	Tersedianya informasi tentang jurnal penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang terakreditasi	4	9	75%
		3	2	17%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%
29	Tersedianya sarana dan prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	4	9	75%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	1	8%
			12	100%
30	Tersedianya penilaian proposal penilaian dan pengabdian kepada masyarakat dari reviewer	4	12	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			12	100%
31	Pendanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan	4	10	83%
		3	1	8%
		2	1	8%
		1	0	0%
			12	100%

### 3.5.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan dosen terhadap layanan adalah program studi Akuntansi harus meningkatkan kualitas layanan dengan menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkan dengan adil, beban kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adanya dukungan untuk mengikuti pelatihan, dan adanya dukungan sarana dan prasarana untuk kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

### 3.6 Analisis Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan

Data kuesioner kepuasan tendik terhadap layanan dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *googledocs*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 26 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 cukup dan 4 sangat baik yang terdiri dari pernyataan mengenai atmosfer akademik, layanan pimpinan, layanan human resource development, layanan sarana dan prasarana, serta layanan keuangan.

Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan tendik adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9.** Hasil Kepuasan Tendik terhadap Layanan

No	Pertanyaan	Rating	Jumlah	Rata-Rata
	<b>Atmosfer Akademik</b>			
1	Atmosfer kerja sebagai dosen di Universitas MNC	4	6	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
2	Hubungan kerja di unit kerja	4	6	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
3	Hubungan kerja lintas unit kerja	4	4	67%
		3	2	33%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
4	Keberagaman latar belakang akademik, gender, agama, ideologi, suku, ras, pola pikir, dan disabilitas fisik	4	6	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
	<b>Layanan Pimpinan</b>			
5	Pimpinan membuat perencanaan dalam menjalankan kepemimpinannya	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%

			6	100%
6	Pimpinan memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami	4	4	67%
		3	2	33%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
7	Pimpinan menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
8	Pimpinan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga bekerja menjadi hal yang menyenangkan dan efektif	4	5	83%
		3	1	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
	<b>Layanan <i>Human Resouce Development</i></b>			
9	Terbuka untuk pengembangan karir, studi lanjut dan semua memiliki kesempatan yang sama	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
10	Adanya keselarasan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi yang tertulis	4	3	50%
		3	2	33%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
11	Beban kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4	3	50%
		3	2	33%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
12	Terdapat penghargaan prestasi kinerja	4	3	50%
		3	2	33%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
13	Tersedianya jaminan sosial sehingga menunjang kesejahteraan	4	5	83%
		3	1	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%

14	Adanya dukungan untuk mengikuti pelatihan yang dibutuhkan	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
<b>Layanan Sarana dan Prasarana</b>				
15	Ruangan bekerja tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	4	5	83%
		3	1	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
16	Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan	4	5	83%
		3	1	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
17	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
18	Jaringan internet tempat kerja baik dan cepat	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
19	Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
20	Tersedianya sistem keselamatan dan Kesehatan kerja	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
21	Tersedianya tempat ibadah yang memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
22		4	4	67%

	Tersedianya fasilitas olahraga yang memadai, mudah diakses, dan berfungsi baik	3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
23	Tersedianya poliklinik yang memadai dengan kualitas kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan sesuai.	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
	<b>Layanan Keuangan</b>			
24	Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu	4	4	67%
		3	1	17%
		2	1	17%
		1	0	0%
			6	100%
25	Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan	4	6	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%
26	Pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi keuangan berkerja dengan efektif	4	5	83%
		3	1	17%
		2	0	0%
		1	0	0%
			6	100%

### 3.6.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tendik terhadap Layanan

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan tendik terhadap layanan adalah program studi Akuntansi harus meningkatkan kualitas layanan pimpinan dan *human resource development*.

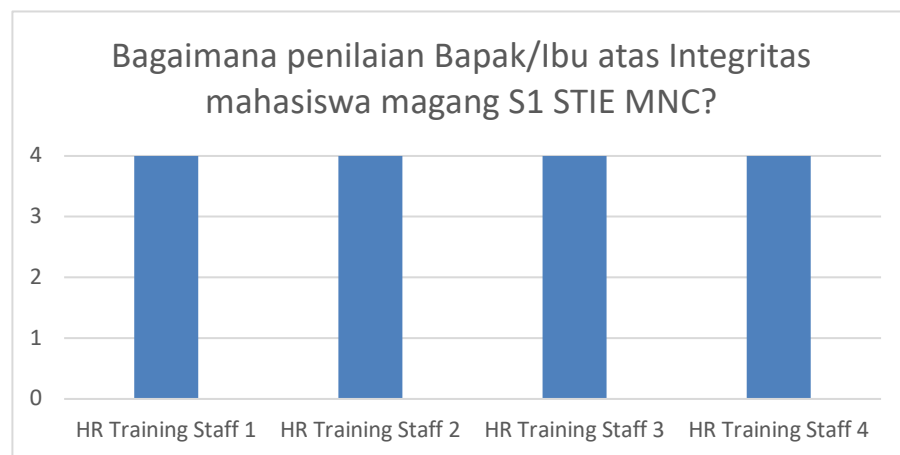
### 3.7 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Magang

Data kuesioner kepuasan pengguna mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna mahasiswa magang secara online melalui *googledocs*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 9 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 cukup dan 4 sangat baik yang terdiri dari pernyataan mengenai integritas, keahlian berdasarkan bidang ilmu, keluasan wawasan, tanggung jawab, kemampuan

bekerja sama, pemecahan masalah, komunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri, serta 1 pertanyaan mengenai saran dan kritik untuk mahasiswa magang.

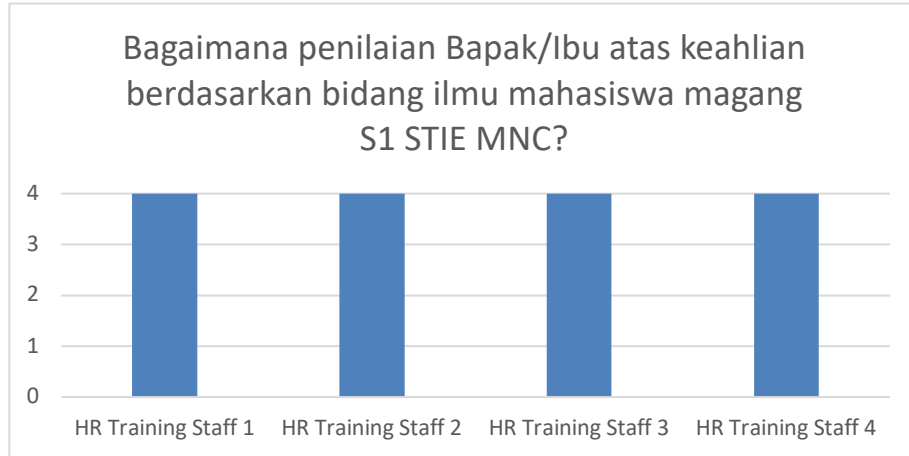
Kuesioner disebarakan kepada *Human Resources* (HR) unit bisnis yang terlibat sebagai penanggung jawab mahasiswa magang. Jumlah mahasiswa prodi Akuntansi yang mengikuti magang pada tahun akademik 2018/2019 adalah 4 mahasiswa. Sehingga, total link *googledocs* yang disebar adalah 4 sesuai dengan jumlah mahasiswa magang, dan dari jumlah tersebut, semua penanggung jawab mengisi hasil kepuasan.

Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik dan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



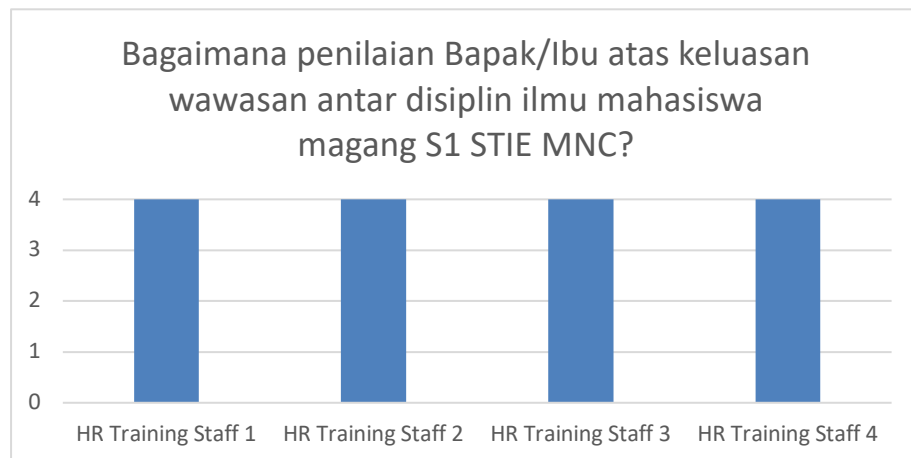
**Gambar 1. Aspek Integritas**

Berdasarkan gambar diatas, aspek integritas mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa sudah ditanamkan nilai-nilai integritas pada mata kuliah dan disisipi pentingnya memiliki integritas dalam bekerja.



**Gambar 2. Aspek Keahlian**

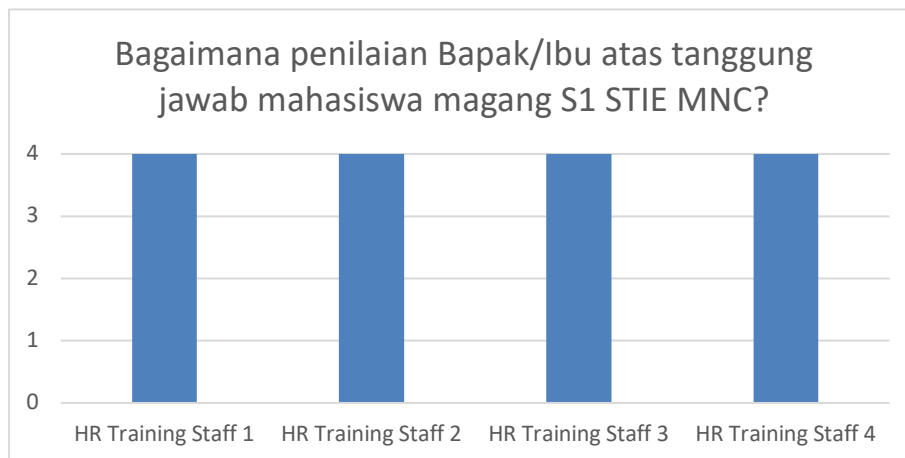
Berdasarkan gambar diatas, aspek keahlian berdasarkan bidang ilmu mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan kurikulum prodi Akuntansi sudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.



**Gambar 3. Aspek Keluasan Wawasan**

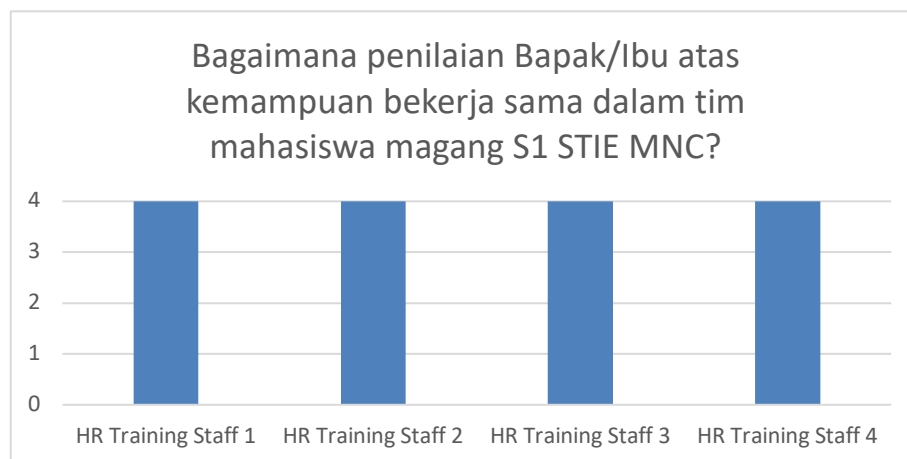
Berdasarkan gambar diatas, aspek keluasan wawasan mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini bisa dikarenakan mahasiswa mencari ilmu sendiri baik dari membaca buku maupun membaca berita.





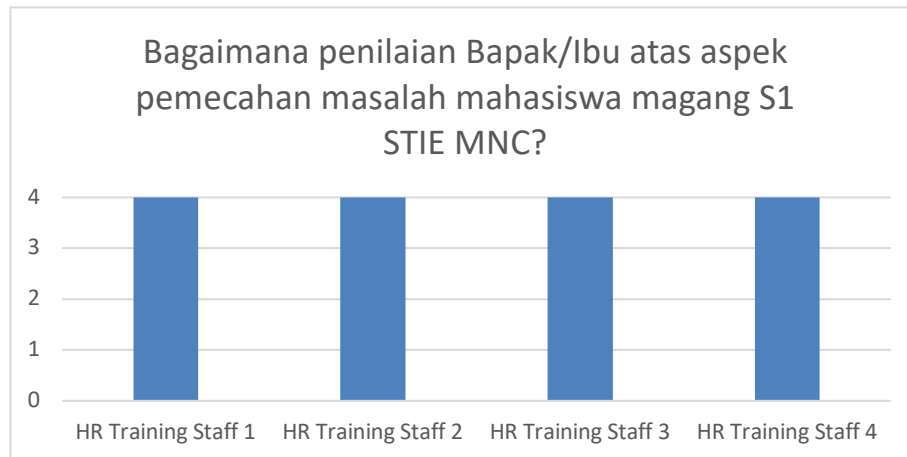
**Gambar 4. Aspek Tanggung Jawab**

Berdasarkan gambar diatas, aspek tanggung jawab mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa sudah dibiasakan untuk tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan mengumpulkan sesuai waktu yang telah ditentukan.



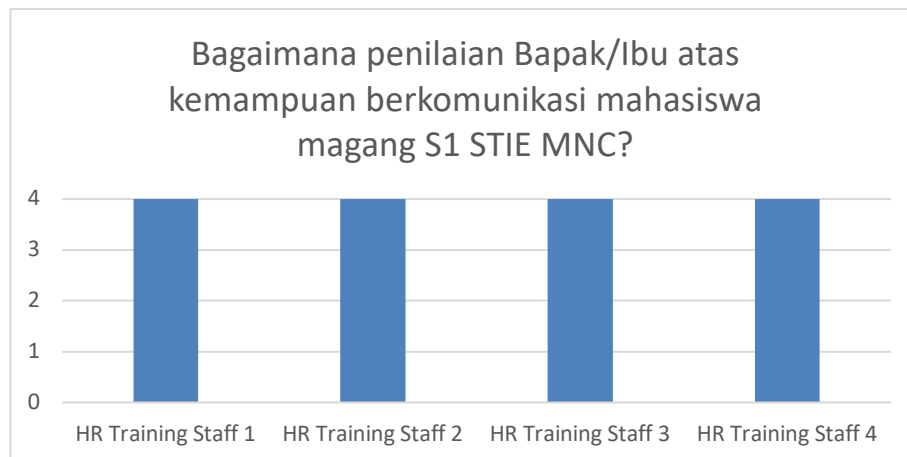
**Gambar 5. Aspek Bekerja Sama**

Berdasarkan gambar diatas, aspek bekerja sama mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa mengikuti kegiatan kepanitiaan sehingga sudah terbiasa untuk bekerja sama demi menyukkseskan acara.



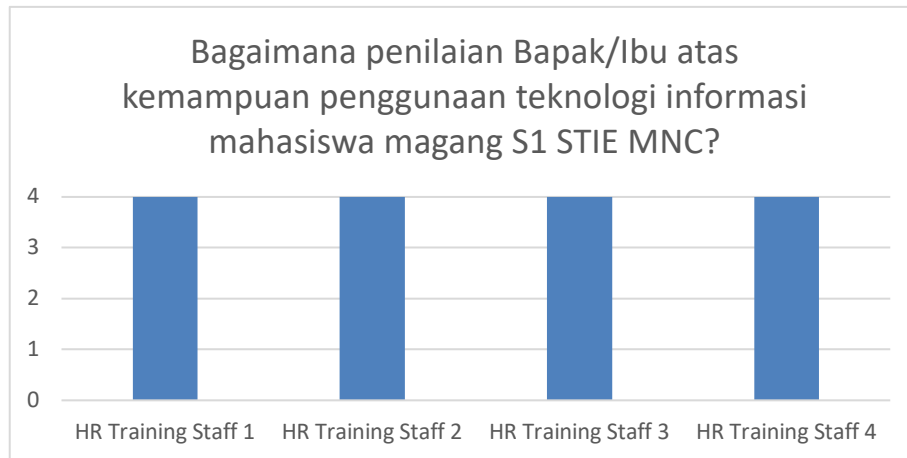
**Gambar 6. Aspek Pemecahan Masalah**

Berdasarkan gambar diatas, aspek pemecahan masalah mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa sudah terbiasa diberikan kasus pada saat kuliah sehingga pola pikir untuk pemecahan masalah sudah baik.



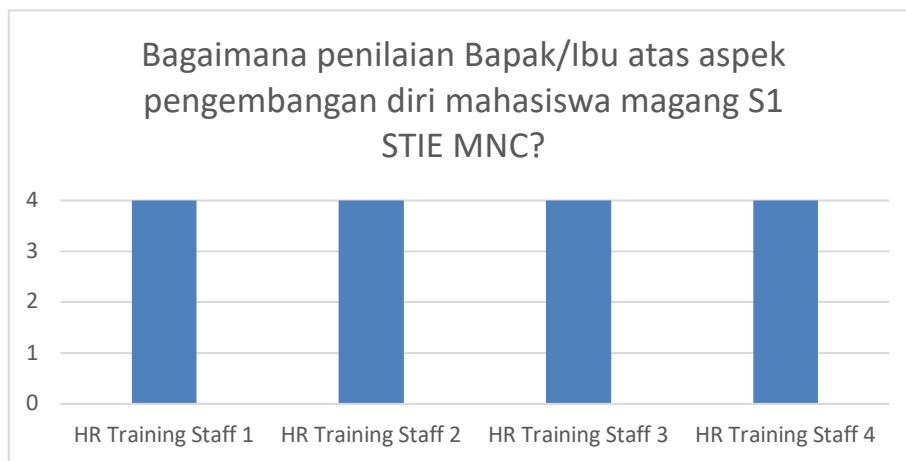
**Gambar 7. Aspek Berkomunikasi**

Berdasarkan gambar diatas, aspek komunikasi mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa sudah terbiasa untuk melakukan presentasi dan mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) atau kepanitiaan yang mengharuskan mereka untuk selalu berkoordinasi.



**Gambar 8. Aspek Penggunaan Teknologi**

Berdasarkan gambar diatas, aspek penggunaan teknologi informasi mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini mungkin dikarenakan ketika diajarkan sistem oleh pembimbing mahasiswa cepat untuk memahami.



**Gambar 9. Aspek Pengembangan Diri**

Berdasarkan gambar diatas, aspek pengembangan diri mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) sangat baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa memiliki motivasi yang tinggi untuk memperbaiki diri dan terbuka dalam menerima saran serta kritik.

Kesimpulan dari hasil kuesioner kepuasan pengguna mahasiswa magang prodi Akuntansi program sarjana (S1) adalah sangat baik. Prodi Akuntansi selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas lulusan mahasiswa.

### 3.7.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Pengguna Magang

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan magang adalah:

1. Program Studi Akuntansi harus meningkatkan kerjasama dengan institusi pemerintah dan swasta untuk kegiatan magang
2. Program Studi Akuntansi harus mengadakan kegiatan pra magang untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dilingkungan kerja

### 3.8 Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama

Data kuesioner kepuasan mitra Kerjasama di STIE MNC dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna mahasiswa magang secara online melalui *googledocs*. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 10 item pernyataan yang diukur berdasarkan skala likert dengan 1 cukup dan 4 sangat baik yang terdiri dari pernyataan mengenai aspek *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*.

Kuesioner disebarkan kepada mitra kerjasama sebanyak 27 instansi dengan tingkat kepuasan sebagai berikut:

**Tabel 10.** Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama

No	Indikator	Rating	Jumlah	Rata-Rata
	<b>Aspek Tangible</b>			
1	Adanya kecukupan sarana dan prasarana	4	23	85%
		3	3	11%
		2	1	4%
		1	0	0%
			27	100%
2	Lokasi yang mudah dijangkau	4	24	89%
		3	3	11%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
	<b>Aspek Reliable</b>			
3	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan	4	27	100%
		3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
4		4	27	100%

	Kerja sama dengan STIE MNC berjalan sesuai dengan yang diharapkan	3	0	0%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
5	Implementasi kerja sama sesuai dengan Perjanjian Kerja sama	4	25	93%
		3	2	7%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
	<b>Aspek Responsiveness</b>			
6	Bidang kerja sama STIE MNC merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerja sama	4	25	93%
		3	2	7%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
7	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama	4	25	93%
		3	2	7%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
	<b>Aspek Emphaty</b>			
8	Bidang kerja sama STIE MNC fokus pada kepentingan mitra kerjasama	4	25	93%
		3	1	4%
		2	1	4%
		1	0	0%
			27	100%
	<b>Aspek Assurance</b>			
9	Kemampuan SDM bidang kerjasama STIE MNC mampu mengorganisasi kegiatan kerjasama	4	26	96%
		3	1	4%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%
10	Mitra kerjasama mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama dengan STIE MNC	4	26	96%
		3	1	4%
		2	0	0%
		1	0	0%
			27	100%

### **3.8.1 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama**

Tindak lanjut hasil dari survey kepuasan mitra Kerjasama adalah mengupayakan implementasi sesuai dengan perjanjian Kerjasama dan mengupayakan ketepatan waktu dalam pelaksanaan Kerjasama.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI TINDAK LANJUT

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan kesimpulan tingkat kepuasan terhadap layanan program studi akuntansi adalah sebagai berikut:

**Tabel 11.** Rekap Hasil Kepuasan Pengguna

No	Keterangan	Kategori	Persentase
1	Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran	Sangat Baik	91%
		Baik	8%
		Cukup Baik	1%
		Kurang Baik	0%
2	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan BAA	Sangat Baik	86%
		Baik	8%
		Cukup Baik	4%
		Kurang Baik	1%
3	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	Sangat Baik	90%
		Baik	8%
		Cukup Baik	2%
		Kurang Baik	0%
4	Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan	Sangat Baik	94%
		Baik	6%
		Cukup Baik	1%
		Kurang Baik	0%
5	Kepuasan Dosen terhadap Layanan	Sangat Baik	82%
		Baik	11%
		Cukup Baik	6%
		Kurang Baik	1%
6	Kepuasan Tendik terhadap Layanan	Sangat Baik	73%
		Baik	17%
		Cukup Baik	10%
		Kurang Baik	0%
7	Kepuasan Pengguna Magang	Sangat Baik	100%
		Baik	0%
		Cukup Baik	0%
		Kurang Baik	0%
8	Kepuasan Mitra Kerjasama	Sangat Baik	94%
		Baik	6%
		Cukup Baik	1%
		Kurang Baik	0%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra Kerjasama terhadap layanan Program Studi Akuntansi sudah sangat baik.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran sudah sangat baik.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAA sudah sangat baik.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa sudah sangat baik.
5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan sudah sangat baik
6. Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan sudah sangat baik.
7. Tingkat kepuasan tendik terhadap layanan sudah sangat baik.
8. Tingkat kepuasan pengguna magang sudah sangat baik.
9. Tingkat kepuasan mitra Kerjasama sudah sangat baik.

#### **4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut**

Dari hasil kuesioner ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi Program Studi Akuntansi adalah:

1. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang berfokus pada kenyamanan dan peningkatan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
2. Menerapkan *reward and punishment* bagi dosen dan tenaga kependidikan
3. Meningkatkan pelatihan dan pengembangan dosen dan tenaga kependidikan
4. Meningkatkan pelayanan untuk kegiatan non akademik mahasiswa
5. Meningkatkan koleksi buku perpustakaan