



LAPORAN SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS

2022-2023

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan *Stakeholders*
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
Periode 2022-2023

Mengesahkan,

Jakarta, 8 Januari 2024
Ketua Unit Penjaminan Mutu



Melati, S.E., M.M.

NIP. 030019065 / NIDN. 0325129501

Mengetahui,

Dekan



**Kumba Digdowiseiso, S.E.,
M.App.Ec., Ph.D.**

NIP. 0102150848 / NIDN. 0328058503

Wakil Dekan

Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.Si.

NIP. 0107050743 / NIDN. 0305017501

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga penyusunan “*Laporan Survei Kepuasan Stakeholders FEB UNAS Periode 2022-2023*” ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu upaya pelaksanaan tata kelola fakultas yang kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab dan adil. Laporan ini juga dipublikasikan pada *website* fakultas sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi.

Berkaitan dengan telah dicanangkannya visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian UNAS terbaru serta terbitnya Rencana Strategis UNAS Periode 2022-2026, FEB pun telah mengikutinya dengan turut melakukan perubahan pada visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian fakultas serta menyusun Rencana Strategis FEB UNAS Periode 2022-2026. Penyusunan visi, misi, tujuan, dan strategi pada FEB dan ketiga prodi yang dinaunginya ini dilakukan dengan prinsip rasionalitas berdasarkan kapabilitas fakultas dan prodi sebagaimana yang telah diukur, dimonitor, dan dievaluasi secara periodik di dalam Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Tridarma Perguruan Tinggi.

Laporan ini mengevaluasi tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan pada FEB UNAS dan ketiga program studi yang dinaunginya. Laporan ini diharapkan juga mampu menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut bagi pimpinan fakultas dan prodi agar dapat menyesuaikan program kerja dengan kebutuhan dan kondisi yang dialami oleh *stakeholders*, mulai dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, *user*, hingga mitra kerja sama dalam rangka menciptakan sinergi yang mampu mendukung pengembangan fakultas dan program studi secara berkesinambungan.

Fakultas menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan kegiatan tridarma perguruan tinggi oleh FEB UNAS maupun pelaporannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan memberikan kontribusi bagi kemajuan FEB UNAS di masa mendatang.

Jakarta, 8 Januari 2024

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Melati, S.E., M.M.

NIP. 030019065 / NIDN. 0325129501

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan	2
BAB II METODOLOGI.....	3
2.1. Sumber dan Jenis Data.....	3
2.2. Populasi dan Sampel	3
2.3. Metode Analisis.....	4
2.4. Instrumen Survei	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1. Identitas Responden	10
3.2. Hasil dan Pembahasan Survei	10
BAB IV PENUTUP	16
4.1. Kesimpulan.....	16
4.2. Saran	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tautan Kuesioner Kepuasan Stakeholders.....	3
Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	4
Tabel 2. 3 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Layanan Kemahasiswaan	5
Tabel 2. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen	6
Tabel 2. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tenaga Pendidik.....	7
Tabel 2. 6 Hasil Uji Valisitas Kuesiner Kepuasan Mitra Industri.....	7
Tabel 2. 7 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	7
Tabel 2. 8 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Layanan Kemahasiswaan	8
Tabel 2. 9 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen.....	8
Tabel 2. 10 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Tenaga Pendidik	8
Tabel 2. 11 Hasil Uji Valisitas Kuesiner Kepuasan Mitra Industri	9
Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa.....	10
Tabel 3. 2 Hasil Survei Layanan Kemahasiswaan.....	11
Tabel 3. 3 Hasil Survei Kepuasan Dosen	11
Tabel 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	12
Tabel 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Lulusan	12
Tabel 3. 6 Hasil Survei Kepuasan User	13
Tabel 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Mitra Industri dan Lainnya	15

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi, persaingan antar Perguruan Tinggi semakin meningkat sebagai dampak dari semakin bertambahnya jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia. Sehingga sebagai institusi Pendidikan, salah satu tugas utama dari Perguruan Tinggi adalah memberikan pelayanan dan mutu Pendidikan yang baik demi meningkatkan kualitas Perguruan Tinggi dan menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki daya saing tinggi di dunia kerja nantinya.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan para *stakeholders*. Dalam laporan ini, Stakeholder yang dimaksud terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, alumni, user dan mitra industri. Analisis kepuasan *stakeholders* menjadi penting untuk menjaga dukungan dan komitmen dari semua *stakeholders*. Kepuasan stakeholder dapat terbentuk dengan adanya keinginan dan kemampuan dari pemberi layanan untuk memberikan layanan dengan sebaik mungkin yang tercermin dari kualitas layanan yang diberikan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan yang harus diperhatikan Perguruan Tinggi sebagai penyedia layanan adalah kualitas pelayanan.

Perguruan Tinggi sebagai pemberi layanan jasa memerlukan pengukuran terhadap persepsi tenaga kepuasan stakeholder (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan atau alumni, user dan mitra industry) sehingga dapat dikernali tingkat keberhasilan penyelenggaraan Pendidikan. Hal ini diperlukan untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Perguruan Tinggi harus mampu memberikan kualitas Pendidikan yang bermutu serta menggali aspek pelayanan yang prima untuk meningkatkan citra Perguruan Tinggi. Adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan mutu Pendidikan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting untuk mencapai kepuasan stakeholders karena hal tersebut merupakan langkah awal keberhasilan Perguruan Tinggi di masa mendatang.

Mengingat fungsi utama fakultas adalah melayani kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa, maka Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional (FEB UNAS) perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar menghasilkan output tenaga ahli berkualitas di bidang ekonomi dan bisnis yang bermanfaat bagi masyarakat. Untuk menghasilkan output yang demikian, tentu membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai pula.

Dalam rangka mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan stakeholders terhadap layanan manajemen, fakultas dan prodi melalui Unit Penjaminan Mutu secara berkala melakukan survei kepuasan stakeholders dengan cara menyampaikan *link* kuesioner kepada sampel yang antara lain terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, *user*, serta mitra industri dan lainnya yang kemudian datanya dianalisis dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif. Survei ini

diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut bagi pimpinan fakultas dan prodi agar dapat menyesuaikan program kerja dan strateginya dengan kebutuhan dan kondisi yang dialami oleh *stakeholders*, mulai dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, *user*, hingga mitra kerja sama dalam rangka menciptakan sinergi yang mampu mendukung pengembangan fakultas dan program studi secara berkesinambungan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan yang disediakan oleh FEB UNAS beserta program studinya?
3. Bagaimana tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya?
4. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya?
5. Bagaimana tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya?
6. Bagaimana tingkat kepuasan *user* terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya?
7. Bagaimana tingkat kepuasan mitra industri dan lainnya terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya?

1.3. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan tujuan-tujuan sebagai berikut.

1. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
2. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh FEB UNAS beserta program studinya.
3. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
4. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
5. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
6. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan *user* terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
7. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan mitra industri dan lainnya terhadap layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.

BAB II METODOLOGI

2.1. Sumber dan Jenis Data

Laporan ini menggunakan data primer yang bersumber dari jawaban kuesioner responden. Kuesioner itu sendiri disebarikan kepada responden melalui *Google Form* yang di-*publish* pada *website* resmi fakultas, yakni pada *link* sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Tautan Kuesioner Kepuasan Stakeholders

No.	Kuesioner	Tautan
1.	Kuesioner kepuasan mahasiswa	http://feb.unas.ac.id/kuesioner-kepuasan-mahasiswa/
2.	Kuesioner kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan	http://feb.unas.ac.id/kuesioner-kepuasan-terhadap-pelayanan/
3.	Kuesioner kepuasan dosen	http://feb.unas.ac.id/kuesioner-kepuasan-dosen/
4.	Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan	http://feb.unas.ac.id/kuesioner-kepuasan-tenaga-kependidikan/
5.	Kuesioner kepuasan lulusan	https://tracerstudy.unas.ac.id/form-kuisisioner-alumni-2/
		http://feb.unas.ac.id/kuesioner-kepuasan-alumni/
6.	Kuesioner kepuasan <i>user</i>	https://tracerstudy.unas.ac.id/form-pengguna-alumni-2/
7.	Kuesioner kepuasan mitra industri dan lainnya	http://feb.unas.ac.id/kuesioner-kepuasan-mitra-industri-dan-lainnya/

Adapun jenis data dikategorikan sebagai *cross section* karena diperoleh dari >1 responden yang diamati pada *timeline* waktu yang sama, yaitu di rentang tanggal 22 Desember 2023 s.d. 5 Januari 2024.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi survei ini adalah *stakeholders* di lingkungan FEB UNAS dan program studinya yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, *user*, serta mitra industri dan lainnya. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* berjenis *accidental sampling*, yakni sampel diambil secara *random* dari *stakeholders* yang kebetulan mengisi kuesioner yang telah disebarikan secara menyeluruh kepada seluruh populasi. Berdasarkan teknik tersebut, diperoleh 189 responden pada kuesioner kepuasan mahasiswa, 152 responden pada kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan, 49 responden pada kuesioner

kepuasan dosen, 9 responden pada kuesioner kepuasan tendik, dan 10 responden pada kuesioner kepuasan mitra.

2.3. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam mengolah data survei kepuasan stakeholders ini adalah metode analisis statistik deskriptif dengan alat bantu berupa *Excel Spreadsheet*.

2.4. Instrumen Survei

Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner kepuasan stakeholders FEB beserta prodinya yang disebarakan kepada responden melalui *Google Form* yang di-publish pada *website* resmi fakultas. Rincian mengenai pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Uji Instrumen

2.4.1. Uji Validitas

Pada kuesioner kepuasan mahasiswa dengan melibatkan responden sebanyak 189 mahasiswa. Sehingga pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $r_{tabel} = 0,1432$. Adapun hasil uji validitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Reliability	Butir 1	0.8691	0,1432	Valid
	Butir 2	0.8480	0,1432	Valid
	Butir 3	0.8598	0,1432	Valid
	Butir 4	0.8769	0,1432	Valid
	Butir 5	0.8705	0,1432	Valid
	Butir 6	0.8011	0,1432	Valid
	Butir 7	0.7937	0,1432	Valid
	Butir 8	0.8149	0,1432	Valid
	Butir 9	0.8344	0,1432	Valid
Responsiviness	Butir 10	0.7094	0,1432	Valid
	Butir11	0.7093	0,1432	Valid
	Butir 12	0.8199	0,1432	Valid
	Butir 13	0.8073	0,1432	Valid
	Butir 14	0.9253	0,1432	Valid
	Butir 15	0.9069	0,1432	Valid
	Butir 16	0.8284	0,1432	Valid
	Butir 17	0.8543	0,1432	Valid
Assurance	Butir 18	0.8384	0,1432	Valid
	Butir 19	0.8969	0,1432	Valid
	Butir 20	0.9007	0,1432	Valid
	Butir 21	0.8407	0,1432	Valid
	Butir 22	0.8571	0,1432	Valid
	Butir 23	0.8850	0,1432	Valid
	Butir 24	0.8780	0,1432	Valid

	Butir 25	0.8457	0,1432	Valid
Emphaty	Butir 26	0.8113	0,1432	Valid
	Butir 27	0.8521	0,1432	Valid
	Butir 28	0.9036	0,1432	Valid
	Butir 29	0.9108	0,1432	Valid
	Butir 30	0.9240	0,1432	Valid
	Butir 31	0.8809	0,1432	Valid
	Butir 32	0.8886	0,1432	Valid
	Butir 33	0.8507	0,1432	Valid
Tangibles	Butir 34	0.8325	0,1432	Valid
	Butir 35	0.8294	0,1432	Valid
	Butir 36	0.8253	0,1432	Valid
	Butir 37	0.8330	0,1432	Valid
	Butir 38	0.8774	0,1432	Valid
	Butir 39	0.8121	0,1432	Valid
	Butir 40	0.8665	0,1432	Valid
	Butir 41	0.8302	0,1432	Valid

Berdasarkan tabel 2.2 diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas keseluruhan dari 41 pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner kepuasan mahasiswa ini dinyatakan valid.

Pada kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan dengan melibatkan responden sebanyak 152 mahasiswa. Sehingga pada $\alpha = 0,05$ diperoleh rtabel = 0,1593. Adapun hasil uji validitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. 3 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Indikator	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Penalaran, minat dan bakat	Butir 1	0,9545	0,1593	Valid
	Butir 2	0,9492	0,1593	Valid
Karir dan Kewirausahaan	Butir 3	0,9694	0,1593	Valid
	Butir 4	0,9662	0,1593	Valid
Kesejahteraan	Butir 5	0,9724	0,1593	Valid
	Butir 6	0,9697	0,1593	Valid
Blended Learning	Butir 7	0,9718	0,1593	Valid
	Butir 8	0,9709	0,1593	Valid
CPL dan Suasana akademik	Butir 9	1,0000	0,1593	Valid

Berdasarkan tabel 2.3 diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas keseluruhan dari 9 pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan ini dinyatakan valid.

Pada kuesioner kepuasan dosen dengan melibatkan responden sebanyak 49 Dosen. Sehingga pada $\alpha = 0,05$ diperoleh r tabel = 0,2816. Adapun hasil uji validitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen

Indikator	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Aspek Pendidikan	Butir 1	0.8267	0,2816	Valid
	Butir 2	0.8224	0,2816	Valid
	Butir 3	0.8028	0,2816	Valid
	Butir 4	0.8012	0,2816	Valid
	Butir 5	0.6141	0,2816	Valid
	Butir 6	0.7968	0,2816	Valid
Aspek Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Butir 7	0.8652	0,2816	Valid
	Butir 8	0.8308	0,2816	Valid
	Butir 9	0.8342	0,2816	Valid
	Butir 10	0.8637	0,2816	Valid
	Butir 11	0.8635	0,2816	Valid
	Butir 12	0.8772	0,2816	Valid
	Butir 13	0.7812	0,2816	Valid
Aspek Pengembangan Sumber Daya	Butir 14	0.8672	0,2816	Valid
	Butir 15	0.7940	0,2816	Valid
	Butir 16	0.8159	0,2816	Valid
	Butir 17	0.8180	0,2816	Valid
	Butir 18	0.6431	0,2816	Valid
	Butir 19	0.8799	0,2816	Valid
	Butir 20	0.8516	0,2816	Valid
Aspek Suasana Kerja	Butir 21	0.8491	0,2816	Valid
	Butir 22	0.9069	0,2816	Valid
	Butir 23	0.8481	0,2816	Valid
	Butir 24	0.9108	0,2816	Valid
	Butir 25	0.8138	0,2816	Valid
	Butir 26	0.8964	0,2816	Valid
Fasilitas Pendukung	Butir 27	0.9250	0,2816	Valid
	Butir 28	0.8320	0,2816	Valid
	Butir 29	0.8645	0,2816	Valid
	Butir 30	0.9132	0,2816	Valid
	Butir 31	0.7480	0,2816	Valid
	Butir 32	0.7837	0,2816	Valid
	Butir 33	0.8537	0,2816	Valid
	Butir 34	0.8654	0,2816	Valid
Butir 35	0.8277	0,2816	Valid	

Berdasarkan tabel 2.4 diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas keseluruhan dari 35 pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan ini dinyatakan valid

Pada kuesioner kepuasan tenaga pendidik dengan melibatkan responden sebanyak 9 mahasiswa. Sehingga pada $\alpha = 0,05$ diperoleh rtabel = 0,6664. Adapun hasil uji validitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tenaga Pendidik

Indikator	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Aspek Pengembangan Sumber Daya	Butir 1	0.8506	0,6664	Valid
	Butir 2	0.8170	0,6664	Valid
	Butir 3	0.9022	0,6664	Valid
	Butir 4	0.8524	0,6664	Valid
	Butir 5	0.8113	0,6664	Valid
	Butir 6	0.7834	0,6664	Valid
	Butir 7	0.7281	0,6664	Valid
Aspek Suasana Kerja	Butir 8	1.0000	0,6664	Valid
	Butir 9	1.0000	0,6664	Valid
	Butir 10	1.0000	0,6664	Valid
	Butir 11	1.0000	0,6664	Valid
Fasilitas Pendukung	Butir 12	0.7255	0,6664	Valid
	Butir 13	0.8030	0,6664	Valid
	Butir 14	0.9538	0,6664	Valid
	Butir 15	0.9538	0,6664	Valid
	Butir 16	0.8030	0,6664	Valid
	Butir 17	0.9538	0,6664	Valid

Berdasarkan tabel 2.5 diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas keseluruhan dari 17 pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan ini dinyatakan valid.

Pada kuesioner kepuasan mahasiswa dengan melibatkan responden sebanyak 10 mitra. Sehingga pada $\alpha = 0,05$ diperoleh rtabel = 0,9500. Adapun hasil uji validitas instrumen kuesioner kepuasan mitra industri dapat dilihat pada tabel 2.6 berikut

Tabel 2. 6 Hasil Uji Valisitas Kuesiner Kepuasan Mitra Industri

Indikator	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Kepuasan Mitra Industri	Butir 1	1.0000	0,9500	Valid
	Butir 2	1.0000	0,9500	Valid
	Butir 4	1.0000	0,9500	Valid
	Butir 5	1.0000	0,9500	Valid
	Butir 6	1.0000	0,9500	Valid

Berdasarkan tabel 2.6 diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas keseluruhan dari 6 pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner kepuasan mitra industri ini dinyatakan valid.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reabilitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 2.9 berikut ini:

Tabel 2. 7 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Croanbach's Alpha	Hasil
Reliability	0,9478	Reliabel
Responsiviness	0,9302	Reliabel
Assurance	0,9518	Reliabel
Emphaty	0,9567	Reliabel

Tangibles	0,9380	Reliabel
-----------	--------	----------

Berdasarkan tabel 2.9 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap indicator dalam kuesioner kepuasan mahasiswa lebih besar dari 0,7, maka kuesioner ini dapat dikatakan reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan instrumen kuesioner.

Adapun hasil uji reabilitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. 8 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Indikator	Croanbach's Alpha	Hasil
Penalaran, minat dan bakat	0.8957	Reliabel
Karir dan Kewirausahaan	0.9319	Reliabel
Kesejahteraan	0.9390	Reliabel
Bleanded Learning	0.9401	Reliabel
CPL dan Suasana Akademik	1,0000	Reliabel

Berdasarkan tabel 2.10 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap indicator dalam kuesioner kepuasan layanan mahasiswa lebih besar dari 0,7, maka kuesioner ini dapat dikatakan reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan instrumen kuesioner.

Adapun hasil uji reabilitas instrumen kuesioner kepuasan dosen dapat dilihat pada tabel 2.11 berikut ini:

Tabel 2. 9 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen

Indikator	Croanbach's Alpha	Hasil
Aspek Pendidikan	0,8641	Reliabel
Aspek Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	0,9428	Reliabel
Aspek Pengembangan Sumber Daya	0,9103	Reliabel
Asepek Suasana Kerja	0,9426	Reliabel
Fasilitas Pendukung	0,9378	Reliabel

Berdasarkan tabel 2.11 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap indicator dalam kuesioner kepuasan Dosen lebih besar dari 0,7, maka kuesioner ini dapat dikatakan reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan instrumen kuesioner.

2.5.2.1 Kuesioner Kepuasan Tenaga Pendidik

Adapun hasil uji reabilitas instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 2.12 berikut ini:

Tabel 2. 10 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Tenaga Pendidik

Indikator	Croanbach's Alpha	Hasil
Aspek Pengembangan Sumber Daya	0,9075	Reliabel
Suasana Akademik	1,0000	Reliabel
Fasilitas Pendukung	0,9263	Reliabel

Berdasarkan tabel 2.12 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap indicator dalam kuesioner kepuasan Tenaga Pendidik lebih besar dari 0,7, maka

kuesioner ini dapat dikatakan reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan instrumen kuesioner.

Adapun hasil uji reabilitas instrumen kuesioner kepuasan mitra industri dapat dilihat pada tabel 2.15 berikut ini:

Tabel 2. 11 Hasil Uji Valisitas Kuesiner Kepuasan Mitra Industri

Indikator	Croanbach's Alpha	Hasil
Kepuasan Mitra Industri	0,9697	Reliabel

Berdasarkan tabel 2.15 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap indicator dalam kuesioner kepuasan mitra industri lebih besar dari 0,7, maka kuesioner ini dapat dikatakan reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan instrumen kuesioner.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Identitas Responden

Secara total, terdapat 457 responden yang mengisi kuesioner kepuasan *stakeholders*. Sebanyak 97 responden di antara merupakan mahasiswa, 32 responden merupakan dosen, 5 responden merupakan tenaga kependidikan, 267 responden merupakan alumni, dan 60 responden merupakan *user*. Akan tetapi, belum ada responden yang berasal dari kalangan mitra industri dan lainnya.

3.2. Hasil dan Pembahasan Survei

3.2.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola FEB UNAS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	46.6%	41.92%	12.82%	2.65%
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	34.99%	42.33%	19.44%	3.24%
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	42.92%	42.59%	12.76%	1.72 %
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	42.00%	42.53%	13.56%	1.92%
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	42.39%	39.35%	13,82%	4.43%
Jumlah		41.78%	41.74%	14.48%	2.79%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 41,78% mahasiswa sudah sangat puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola FEB UNAS.

3.2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan kemahasiswaan yang disediakan oleh FEB UNAS

Hasil Survei kepuasan layanan kemahasiswaan yang disediakan oleh FEB UNAS dapat dilihat pada table Berikut.

Tabel 3. 2 Hasil Survei Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Kepuasan terhadap aspek pendidikan	29,28%	40,46%	26,32%	3,95%
2	Kepuasan terhadap aspek penelitian dan pengabdian masyarakat	28,95%	46,05%	21,05%	3,95%
3	Kepuasan terhadap aspek pengembangan sumber daya	31,58%	42,43%	22,04%	3,95%
4	Kepuasan terhadap aspek suasana kerja	37,17%	42,11%	18,75%	1,97%
5	Kepuasan terhadap fasilitas pendukung	36,18%	49,34%	13,16%	1,32%
Jumlah		32,63%	44,08%	20,26%	3,03%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 44,08% mahasiswa sudah puas dengan kinerja dan pelayanan kemahasiswaan yang diberikan oleh FEB UNAS.

3.2.3. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen FEB UNAS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 3 Hasil Survei Kepuasan Dosen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Kepuasan terhadap aspek pendidikan	60,88%	26,87%	8,84%	3,40%
2	Kepuasan terhadap aspek penelitian dan pengabdian masyarakat	46,43%	42,35%	8,42%	2,81%
3	Kepuasan terhadap aspek pengembangan sumber daya	43,44%	39,65%	11,95%	4,96%
4	Kepuasan terhadap aspek suasana kerja	43,54%	39,80%	11,90%	4,76%
5	Kepuasan terhadap fasilitas pendukung	43,37%	43,88%	9,95%	2,81%
Jumlah		47,53%	38,51%	10,21%	3,75%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 47,53% dosen sudah

sangat puas dengan kinerja dan pelayanan manajemen FEB UNAS.

3.2.4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen FEB UNAS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Kepuasan terhadap aspek pengembangan sumber daya	50,79%	39,68%	9,52%	0,0%
2	Kepuasan terhadap aspek suasana kerja	77,78%	22,22%	0,0%	0,0%
3	Kepuasan terhadap fasilitas pendukung	77,78%	22,22%	0,0%	0,0%
Jumlah		60,0%	40,0%	0,0%	0,0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 60,0% tenaga kependidikan sudah sangat puas dengan kinerja dan pelayanan manajemen FEB UNAS.

3.2.5. Hasil Survei Kepuasan Lulusan

Hasil survei kepuasan lulusan FEB UNAS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Lulusan

Tahun Lulus	Jumlah Lulusan	Jumlah Lulusan yang Terlacak	Jumlah lulusan Terlacak dengan Tingkat Kesesuaian Bidang Kerja		
			Rendah 1)	Sedang 2)	Tinggi 3)
1	2	3	4	5	6
TS-4 (2018-2019)	273	134	6	34	85
TS-3 (2019-2020)	343	317	14	56	239
TS-2 (2020-2021)	486	397	18	44	293
Jumlah	1102	848	38	134	617

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 72,76% lulusan yang terlacak sudah memperoleh pekerjaan yang sangat erat kaitannya dengan bidang keahlian yang diajarkan pada FEB UNAS.

3.2.6. Hasil Survei Kepuasan *User*

Hasil survei kepuasan *user* lulusan FEB UNAS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 6 Hasil Survei Kepuasan User

No.	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Etika	84.37%	15.67%	0.00%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pelatihan karakter dan integritas kepada setiap mahasiswa baru di setiap awal tahun akademik. • Memberikan pembekalan kepada calon wisudawan mengenai pentingnya menjaga etika dan integritas dalam dunia kerja saat pelepasan lulusan.
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	62.69%	37.31%	0.00%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan revitalisasi materi perkuliahan agar selalu mengikuti perkembangan-perkembangan keilmuan terbaru sesuai bidang ilmu yang diberikan kepada mahasiswa. • Memperkuat mata kuliah keilmuan dan keahlian agar sesuai dengan kompetensi yang diharapkan prodi manajemen sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja. • Menerapkan kurikulum MBKM, salah satunya adalah mengimplementasikan magang MBKM agar mahasiswa dapat terjun langsung mengenai teori-teori yang telah dipelajari sebelumnya • Memberlakukan sertifikasi kompetensi wajib program studi dan konsentrasi
3	Kemampuan berbahasa asing	37.53%	57.62%	4.86%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan TOEFL ITP ke dalam SKPI • Memberikan bahan perkuliahan berupa <i>case study</i> dalam bahasa Inggris. • Memperbanyak

No.	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
						penggunaan buku berbahasa Inggris.
4	Penggunaan teknologi informasi	58.72%	40.84%	0.44%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap mahasiswa baru diperkenalkan dengan penggunaan intranet dan internet pada web unas seperti pada pengisian KRS, melihat Rencana Pembelajaran dan materi kuliah. • <i>Update</i> mata kuliah inti dengan perkembangan teknologi informasi terkini sehingga mahasiswa familier dengan pemanfaatan teknologi informasi pada konsep perkuliahan.
5	Kemampuan berkomunikasi	76.38%	22.96%	0.66%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan proporsi presentasi kelas yang dilakukan mahasiswa di sebagian besar mata kuliah wajib konsentrasi. • Melakukan mimbar bebas dengan cara kuliah umum, seminar dan dialog interaktif. • Memberikan kesempatan kepada mahasiswa sebagai narasumber dalam kegiatan pengabdian masyarakat dan seminar nasional maupun internasional.
6	Kerja sama tim	84.11%	15.67%	0.22%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Mendorong kegiatan kemahasiswaan (ko-kurikuler) kearah pembelajaran dalam mengelola sebuah kegiatan ilmiah agar mahasiswa terampil dalam organisasi, serta dapat meningkatkan aktivitas program yang bersifat akademik • Mendorong kolaborasi kegiatan himpunan kemahasiswaan dengan universitas lain • Mendorong mahasiswa mengikuti lomba secara

No.	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
						berkelompok
7	Pengembangan diri	77.26%	22.30%	0.44%	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Memotivasi setiap mahasiswa agar berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan ilmiah seperti seminar, baktio sosial/bina desa yang dilakukan baik oleh senat mahasiswa maupun himpunan. • Meningkatkan intensifitas pelatihan manajerial dan kepemimpinan. • Mewajibkan SKPI kategori KPT (kegiatan minat bakat, keorganisasian, dan kepemimpinan) dan KPP (kegiatan kepedulian sosial)
Rata-Rata		68.72%	30.34%	0.95%	0,00%	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata, 68.72% user sudah sangat puas dengan kinerja lulusan FEB UNAS.

3.2.7. Hasil Survei Kepuasan Mitra Industri dan Lainnya

Hasil survei kepuasan mitra Industri dan lainnya lulusan FEB UNAS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Mitra Industri dan Lainnya

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Kepuasan terhadap pelayanan manajemen	75,00%	25,00%	0,0%	0,0%
Jumlah		75,00%	25,00%	0,0%	0,0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata, 75,00% mitra industri sudah sangat puas dengan kerja samanya dengan FEB UNAS.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Sebagian besar mahasiswa sudah sangat puas dengan kinerja dan layanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
2. Sebagian besar mahasiswa sudah puas dengan layanan kinerja kemahasiswaan yang diberikan oleh FEB UNAS beserta program studinya.
3. Sebagian besar dosen sudah sangat puas dengan pelayanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
4. Sebagian besar tenaga kependidikan sudah sangat puas dengan pelayanan manajemen FEB UNAS beserta program studinya.
5. Sebagian besar lulusan yang terlacak sudah memperoleh pekerjaan yang sangat erat kaitannya dengan bidang keahlian yang diajarkan pada FEB UNAS.
6. Sebagian besar *user* sudah sangat puas dengan kinerja lulusan FEB UNAS.
7. Sebagian besar mitra industri sudah sangat puas dengan kerja sama dengan FEB UNAS beserta program studinya.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, diajukan saran-saran sebagai berikut bagi pimpinan fakultas dan prodi.

1. Fakultas dan prodi diharapkan dapat meningkatkan kecepatannya dalam menanggapi kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.
2. Fakultas dan prodi diharapkan dapat meningkatkan kecukupan sarana dan prasarana pembelajaran bagi dosen beserta aksesibilitasnya.
3. Fakultas dan prodi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tenaga kependidikannya, baik dari aspek pengembangan sumber daya, aspek suasana kerja, dan aspek fasilitas pendukung.
4. Fakultas dan prodi diharapkan dapat mempertahankan capaian lulusannya yang dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bidang keahlian yang diajarkan pada fakultas,
5. Fakultas dan prodi diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berbahasa asing mahasiswanya agar kepuasan *user* terhadap lulusan sudah meningkat.
6. Fakultas dan prodi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mitra kerja samanya.