

**Hasil Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Pengguna
Terhadap
Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama (Layanan
Manajemen)**



**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Mahardhika Surabaya
2022**

Kata Pengantar

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika dapat diselesaikan. Laporan hasil evaluasi ini merupakan upaya yang dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai ketercapaian pelaksanaan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama yang dilakukan melalui pengkajian dan analisis yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Pengkajian dan analisis dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan pengetahuan, pemahaman, data dan informasi dari rekan-rekan sejawat, mahasiswa, stakeholder, pengguna, calon mahasiswa dan lingkungan di Internal (Mahasiswa Angkatan 2019, 2020, Dosen, Tenaga Pendidikan, Calon Pengguna Lulusan) dan pihak external (mitra) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika.

Dengan selesainya penyusunan laporan hasil analisis dan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang ketercapaian kualitas layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya saat ini kepada seluruh stakeholder yang pada akhirnya menjelaskan segala potensi dan keunggulan prodi sistem informasi dapat dimanfaatkan sekaligus memberikan dukungan yang lebih besar terhadap upaya pengembangan prodi dalam mencapai visi dan misi serta mendukung capaian indikator kinerja utama. Akhirnya, semoga apa yang telah kami dilakukan ini mendapat ridha dari Tuhan Yang Maha Esa. Amiin.

Surabaya, 15 Juli 2022

Tim Penyusun

Daftar Isi

Halaman Judul

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

1.3 Manfaat

Bab II Analisis dan Review Hasil Pengukuran

2.1 Deskripsi Pengukuran Kepuasan pengguna Terhadap Layanan Manajemen

2.2 Hasil Pengukuran Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen

2.3 Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

STIE Mahardhika saat ini bernaung dibawah “Yayasan Madika”, yang merupakan peralihan dari nama sebelumnya Yayasan Pendidikan Mahardhika dan berdiri sejak tahun 1981 berdasarkan Akte Notaris Sindhunata, SH, No. 38 tanggal 7 April 1981, dan kampus sebelumnya berada di Jl. Barata Jaya XII/1 Surabaya. Kemudian sejak bulan September 1998 perkuliahan STIE Mahardhika di alihkan ke Kampus Baru di Graha Pena Lantai 10, Jl.A. Yani 88 Surabaya, dengan sasaran untuk memberikan kesempatan serta peningkatan layanan bagi mahasiswa didalam proses belajar mengajar melalui sarana prasarana yang lebih baik.

Sehubungan adanya pergantian kepengurusan dalam Yayasan Pendidikan Mahardhika, terhitung mulai bulan Juli 2002 nama Yayasan dirubah menjadi : Yayasan Madika, berdasarkan Akte Notaris, Noor Alamsjah, SH. No. 11 tanggal 8 Juli 2002. Untuk pelaksanaan perkuliahan sementara masih dilangsungkan di Kampus Graha Pena Lantai 12 Jl. A. Yani 88 Surabaya, dengan luas total = 800 m2. Dalam areal seluas ini dapat dibagi menjadi: Ruang kuliah sebanyak 6 ruangan, Ruang Pimpinan, Ruang Administrasi, ruang Yayasan/BPH. dan ruang kegiatan mahasiswa. Kemudian terhitung mulai bulan September 2003, telah diupayakan perluasan kampus, yaitu Kampus di Jl. Raya Juanda no 1 kav B1 Surabaya, yang diperuntukan bagi pelaksanaan Pendidikan Program S-1 baik untuk Program Studi Manajemen maupun Akuntansi. Kondisi sekarang, jumlah mahasiswa untuk program S-1 telah mencapai 4000 an orang yang tercatat aktif. Sedangkan yang di Kampus Graha Pena di khususkan untuk pelaksanaan kegiatan perkuliahan Program S-2, mengingat jumlah mahasiswa program S-2 saat ini lebih dari 633 orang yang tercatat aktif.

Sistem tata pamong yang dibangun dan dilaksanakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika mencakup kepemimpinan, pengelolaan dan penjaminan mutu pendidikan yang didasarkan pada Statu dan SOTK STIE Mahardhika yang menyatakan bahwa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika dipimpin oleh seorang Ketua dan dibantu oleh Wakil Ketua I dan Ketua II. Tata pamong bertujuan untuk menjamin tersedianya dan tegaknya peraturan-peraturan, tata cara pemilihan pimpinan, etika civitas akademika, system penghargaan dan sanksi serta tersedianya pedoman dan prosedur layanan (administrasi, perpustakaan, laboratorium) serta menjamin tercapainya visi dan misi dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika.

Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika terdiri unsur pimpinan : Ketua, Wakil Ketua I Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni, Ketua Program Studi Manajemen, Akuntansi, Direktur Pascasarjana, Ketua LPPM, dan Wakil Ketua II Bidang Umum dan Keuangan, Kepegawaian, Kabag. Lab Komputer, Kabag. Mechanical Engineering, Kabag Rumah Tangga, Kabag. Kerjasama, Kabag. Perpustakaan. Untuk menjalankan tata pamong yang efektif dan efisien Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika menyusun Manual Prosedur dan tupoksi agar dapat kegiatan akademik dapat dijalankan oleh semua civitas akademika dilingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Tata Cara pemilihan pejabat di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika diatur melalui Manual Prosedur dan SK Ketua tentang tata cara pengangkatan dan pemberhentian ketua program studi, sekeretaris akademik, kepala bagian laboratorium untuk menjamin tata pamong yang kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab dan adil.

1.2 Tujuan

Tujuan evaluasi ini dilakukan untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya untuk kemudian dapat ditindak lanjuti untuk perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika :

1. Mengetahui tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika
2. Sebagai bentuk transparansi terhadap hasil pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika yang dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan
3. Hasil pengukuran ditindak lanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

BAB II METODE SURVEI

2.1 Deskripsi Pengukuran Kepuasan pengguna Terhadap Layanan Manajemen

Instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya merupakan instrument yang sah, handal, mudah digunakan untuk mendapatkan hasil evaluasi pengukuran. Instrumen ini dapat mudah diakses secara online pada halaman website resmi di www.stiemahardhika.ac.id pengambilan data kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya dilaksanakan secara berkala setiap semester yang kemudian data tersebut diolah secara menyeluruh sesuai kebutuhan informasi. Responden pengukuran ini adalah para pemangku kepentingan seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna dan mitra.

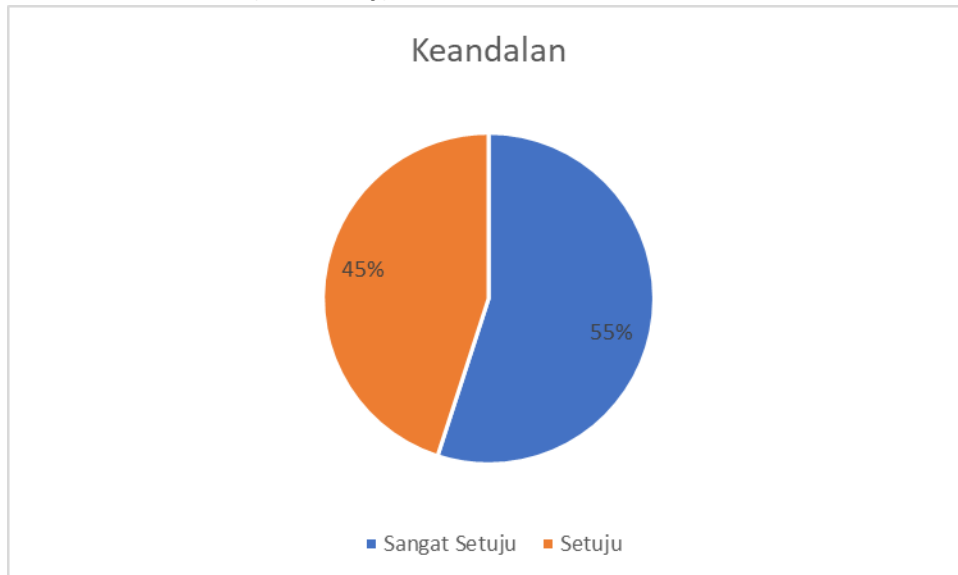
2.2 Hasil pengukuran pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen

Pengukuran hasil pengolahan data kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika yang dilakukan berdasarkan Tahun Akademik Penuh (TS) sebagai berikut:

A. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen Tahun Akademik 2019/2020

Jumlah responden pada kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen program studi manajemen, program studi akuntansi dan program studi magister manajemen adalah 1.350. Menggunakan alat bantu MS. Excel akhirnya diperoleh persentase pengukuran tiap variable yanana sebagai berikut :

1. Variabel Keandalan (Reliability)

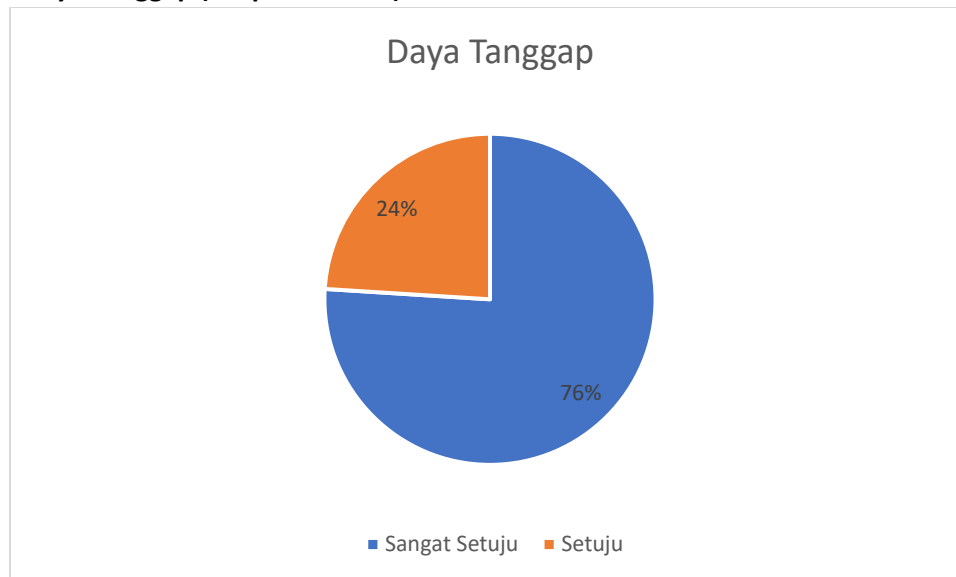


Gambar 1.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Keandalan (Reliability)	748	602	0	0	3.5	87%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 1) diketahui 87% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi manajemen, prodi akuntansi dan prodi magister manajemen memiliki kehandalan (reability) yang baik. Kehandalan ini akan memberikan rasa percaya dan menjadi keunggulan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.

2. Variabel Daya Tanggap (Responsiviness)

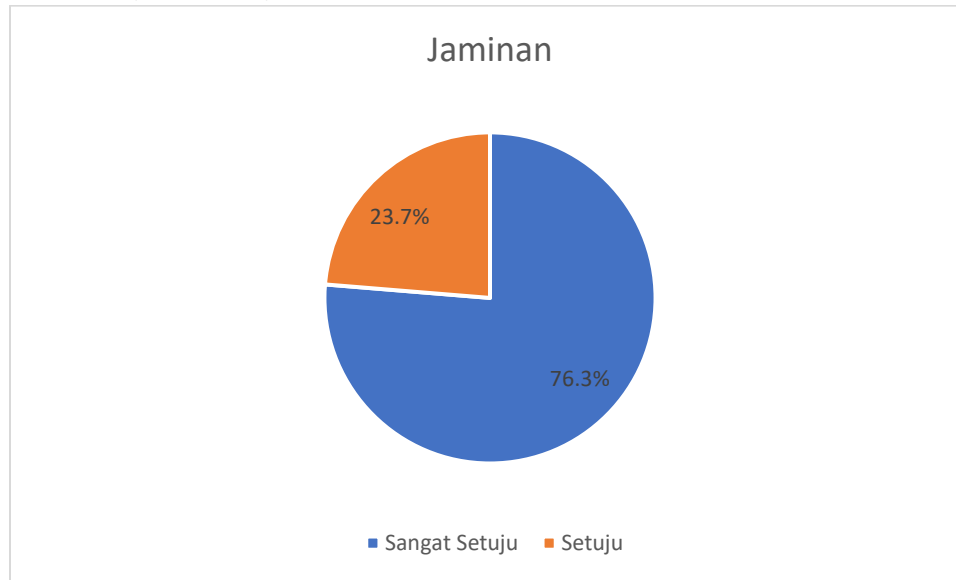


Gambar 2.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Daya Tanggap (Responsiveness)	1.026	324	0	0	3.75	93%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 2) diketahui 93% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya memiliki daya tanggap (responsiveness) yang baik saat memproses kegiatan akademik maupun non akademik

3. Variabel Jaminan (Assurance)

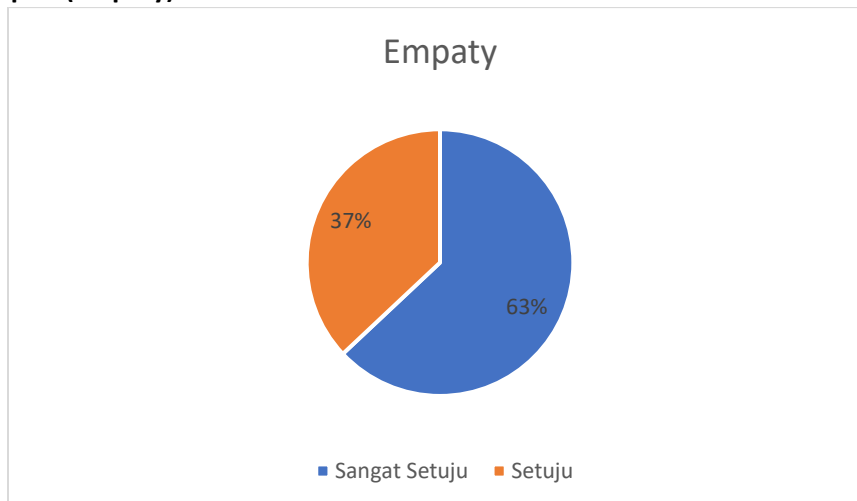


Gambar 3.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Variabel Jaminan (Assurance)	1.030	320	0	0	3.76	94%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika memiliki jaminan (assurance) yang baik. Saat memebrikan layanan prodi telah berkomitmen atas mutu layanan yang baikm dalam bentuk zona terintegrasi dan pemanfaatan sistem informasi layanan terpadu

4. Variabel Empati (Empaty)

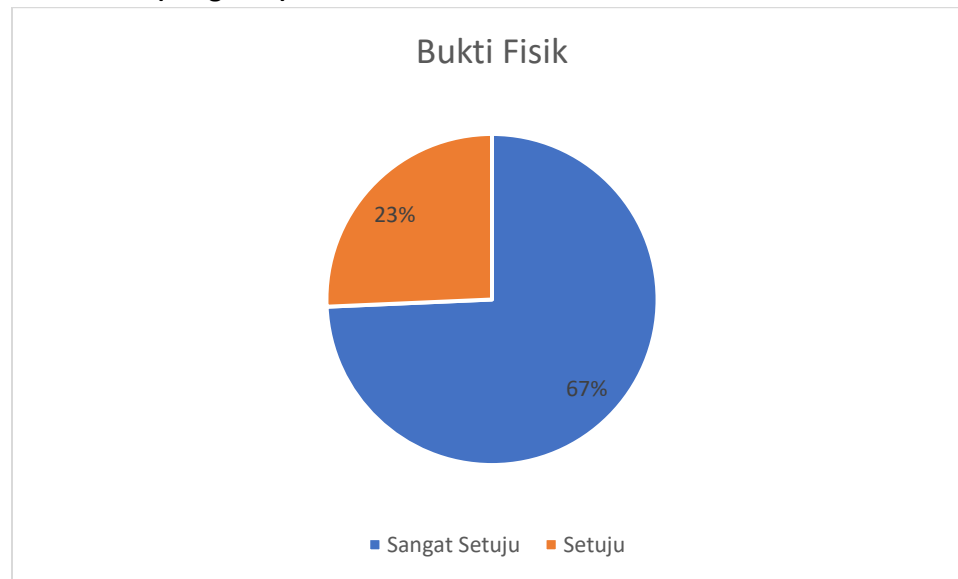


Gambar 4.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Empati (Empaty)	848	502	0	0	3.56	89%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 4) diketahui 89% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen memiliki empati (Empaty) yang sangat baik. Empati merupakan bentuk layanan dimana tentunya para pemangku kepentingan ingin memperoleh layanan yang prima.

5. Variabel Bukti Fisik (Tangibles)

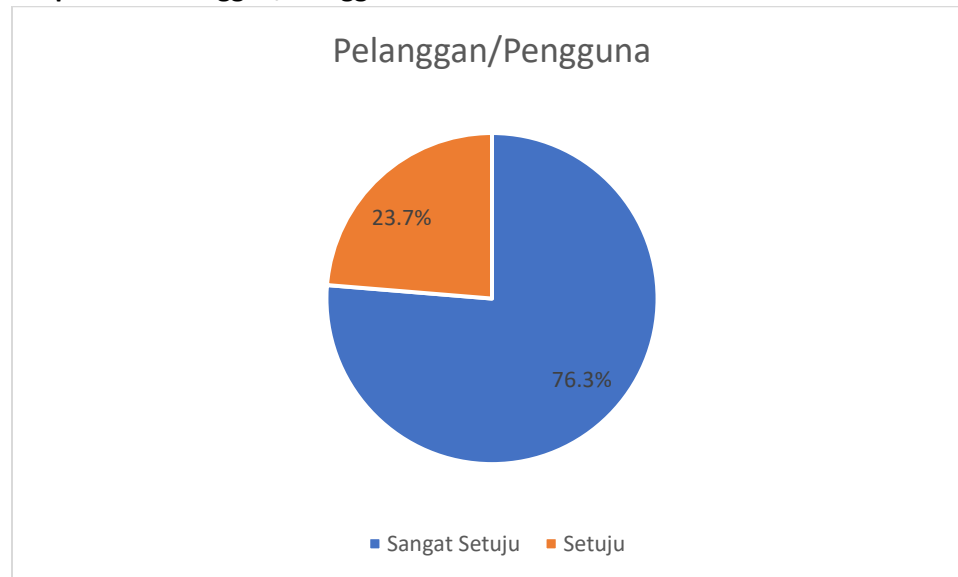


Gambar 5.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Bukti Fisik (Tangibles)	898	452	0	0	3.64	91%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 5) diketahui 91% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika memiliki bukti fisik (tangibles) yang baik. Terlihat dari penampilan dan sarana prasarana yang tersedia sudah tentu pemangku kepentingan merasa terbantu.

6. Variabel Kepuasan Pelanggan/ Pengguna



Gambar 6.

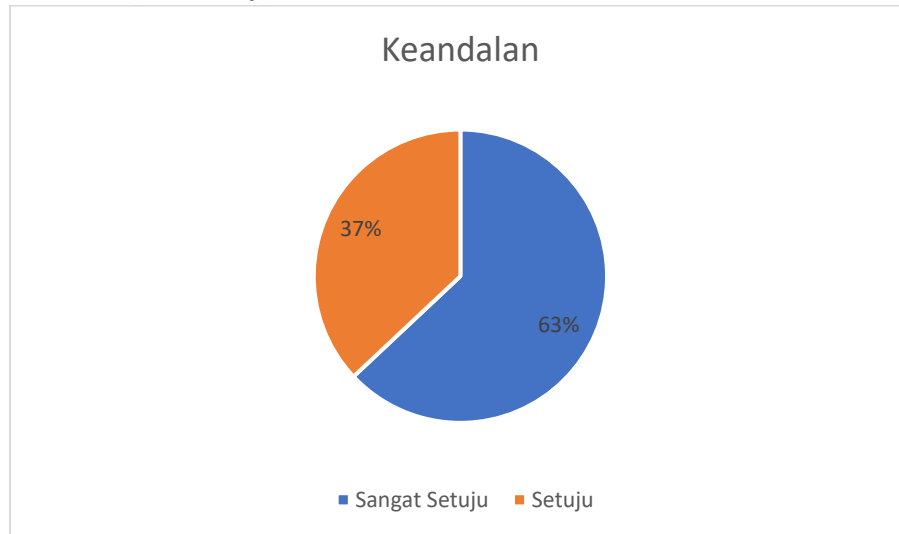
	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Pelanggan/ Pengguna	1.030	320	0	0	3.64	94%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 6) diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju merasa puas bahwa layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi, magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Sudah jelas secara keseluruhan mulai dari layanan hingga tatan pamong yang jelas akan memeberikan kepuasan kepada seluruh pemangku kepentingan baik di tingkat internal maupun eksternal.

B. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen Tahun Akademik 2020/2021

Jumlah responden kepuasan Jumlah responden pada kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen program studi manajemen, program studi akuntansi dan program studi magister manajemen adalah 1350. Menggunakan alat bantu MS. Excel akhirnya diperoleh persentase pengukuran tiap variable yanana sebagai berikut :

1. Variabel Keandalan (Reliability)

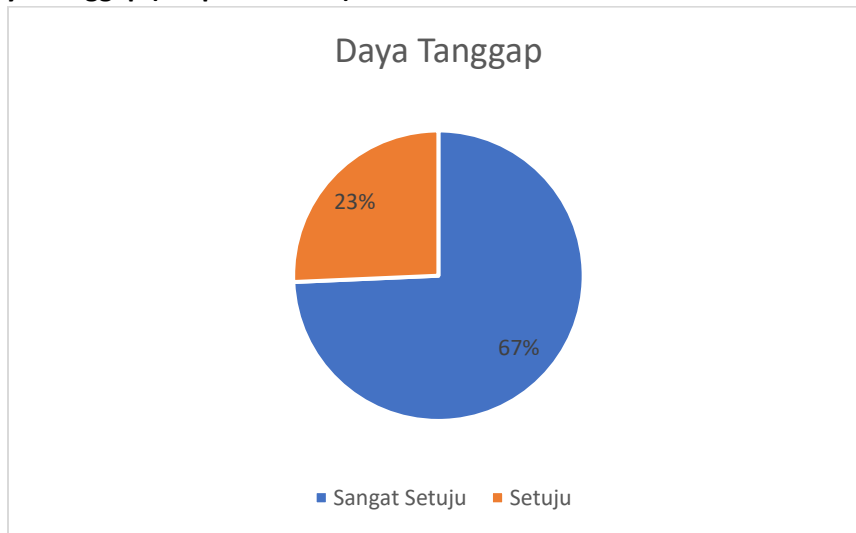


Gambar 7 .

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Keandalan (Reliability)	848	502	0	0	3.56	89%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 7) diketahui 89% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi manajemen, prodi akuntansi dan prodi magister manajemen memiliki kehandalan (reability) yang baik. Kehandalan ini akan memberikan rasa percaya dan menjadi keunggulan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.

2. Variabel Daya Tanggap (Responsiviness)

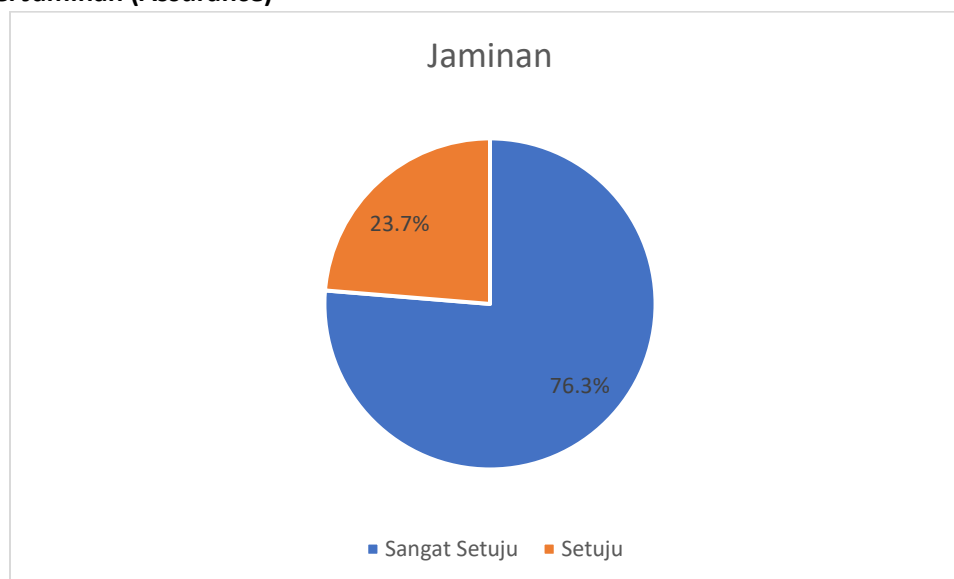


Gambar 8.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Daya Tanggap (Responsiviness)	898	452	0	0	3.64	90%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 8) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya memiliki daya tanggap (responsiviness) yang baik saat memproses kegiatan akademik maupun non akademik

3. Variabel Jaminan (Assurance)

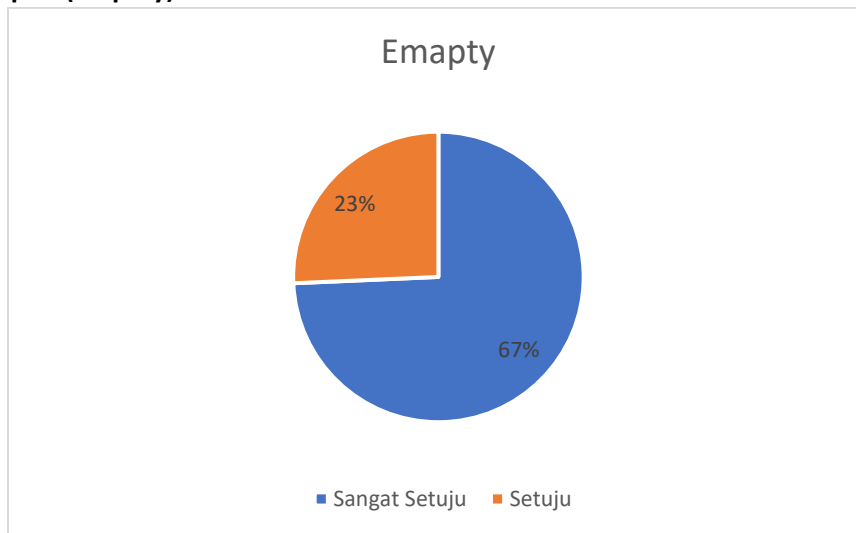


Gambar 9.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Jaminan (Assurance)	1.030	320	0	0	3.64	94%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika memiliki jaminan (assurance) yang baik. Saat memberikan layanan prodi telah berkomitmen atas mutu layanan yang baik dalam bentuk zona terintegrasi dan pemanfaatan system informasi layanan terpadu

4. Variabel Empati (Empaty)

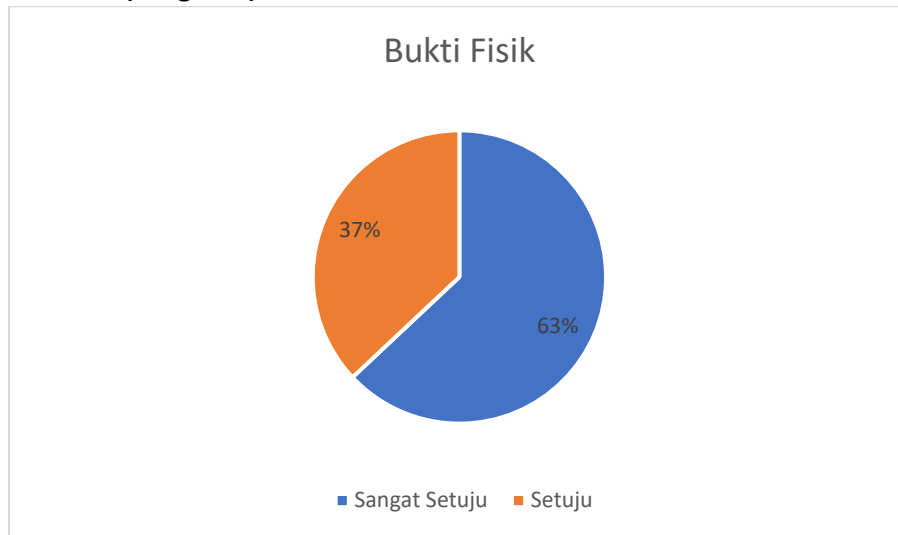


Gambar 10.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Empati (Empaty)	898	452	0	0	3.64	90%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 10) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen memiliki empati (Empaty) yang sangat baik. Empati merupakan bentuk layanan dimana tentunya para pemangku kepentingan ingin memperoleh layanan yang prima.

5. Variabel Bukti Fisik (Tangibles)

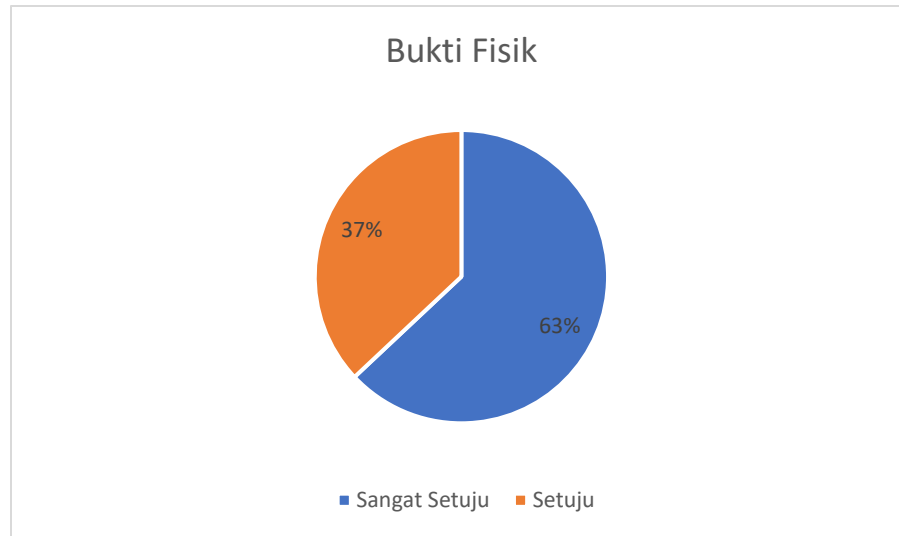


Gambar 11.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Bukti Fisik (Tangibles)	848	502	0	0	3.56	89%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 11) diketahui 89% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika memiliki bukti fisik (tangibles) yang baik. Terlihat dari penampilan dan sarana prasarana yang tersedia sudah tentu pemangku kepentingan merasa terbantu.

6. Variabel Kepuasan Pelanggan/ Pengguna



Gambar 12

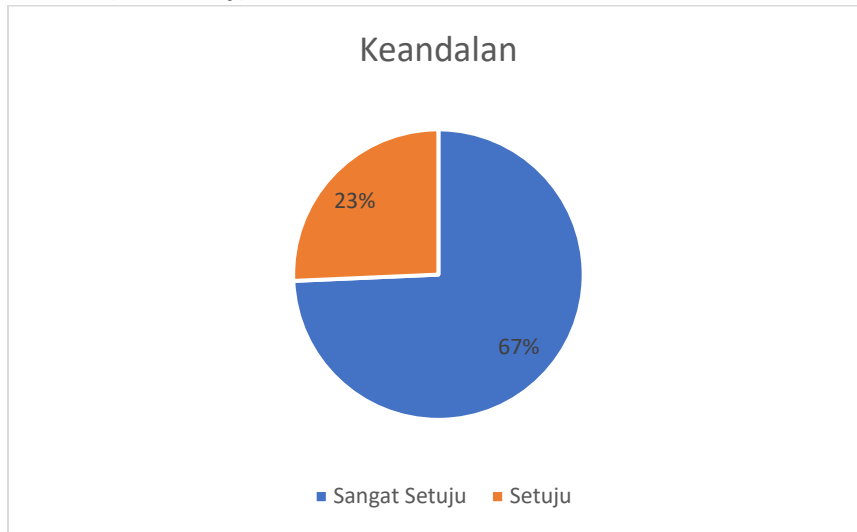
	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Kepuasan Pelanggan/Pengguna	898	452	0	0	3.64	91%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 12) diketahui 91% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju merasa puas bahwa layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi, magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Sudah jelas secara keseluruhan mulai dari layanan hingga tatanan pamong yang jelas akan memberikan kepuasan kepada seluruh pemangku kepentingan baik di tingkat internal maupun eksternal.

C. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen Tahun Akademik 2021/2022

Jumlah responden pada kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen program studi manajemen, program studi akuntansi dan program studi magister manajemen adalah 500. Menggunakan alat bantu MS. Excel akhirnya diperoleh persentase pengukuran tiap variable yanana sebagai berikut :

1. Variabel Keandalan (Reliability)

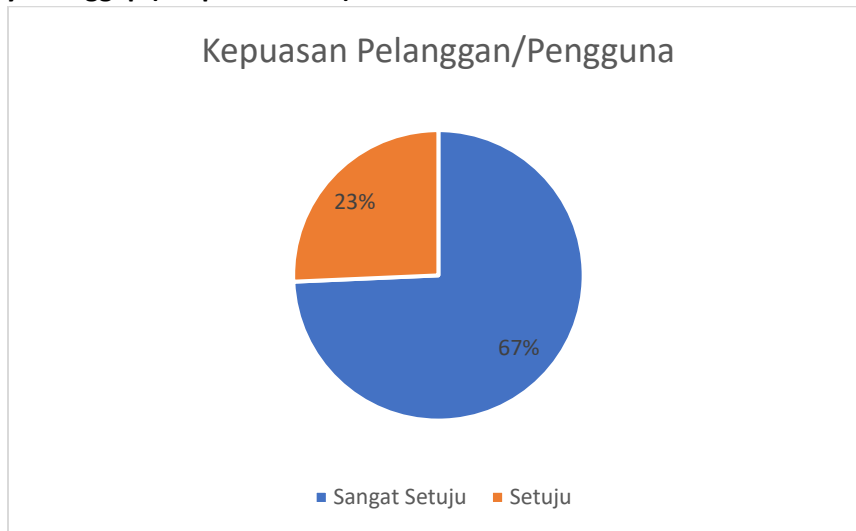


Gambar 13.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Keandalan (Reliability)	898	452	0	0	3.64	90%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 13) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi manajemen, prodi akuntansi dan prodi magister manajemen memiliki kehandalan (reability) yang baik. Kehandalan ini akan memberikan rasa percaya dan menjadi keunggulan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.

2. Variabel Daya Tanggap (Responsiviness)

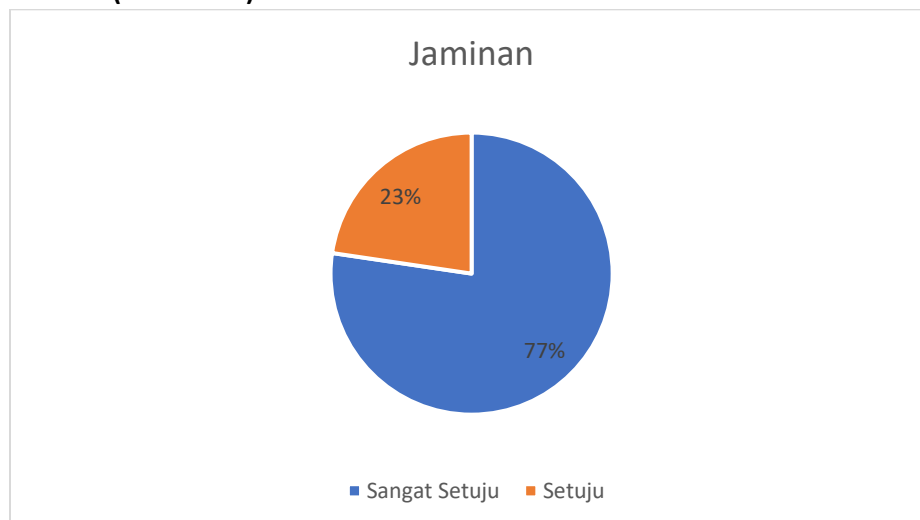


Gambar 14.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Pelanggan/Pengguna	1.030	320	0	0	3.64	94%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 14) diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya memiliki daya tanggap (responsiviness) yang baik saat memproses kegiatan akademik maupun non akademik

3. Variabel Jaminan (Assurance)

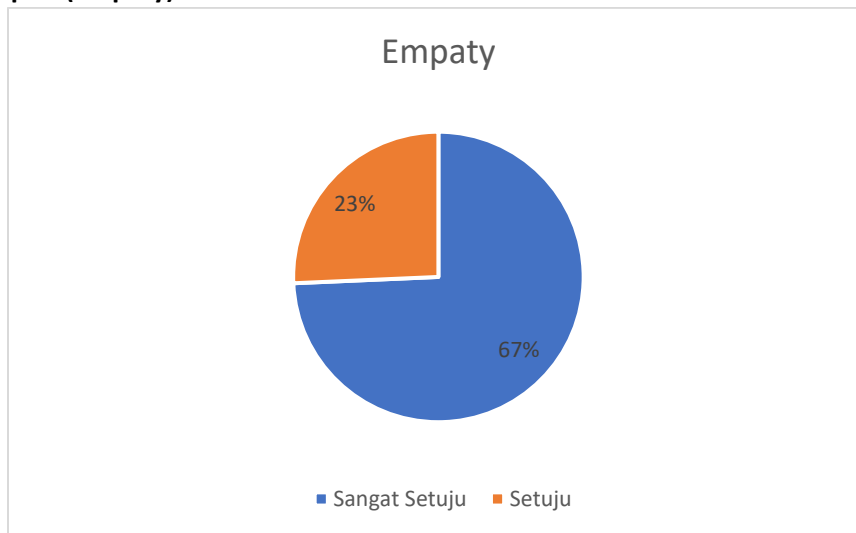


Gambar 15

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Jaminan (Assurance)	1.044	306	0	0	3.64	95%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran diketahui 95% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika memiliki jaminan (assurance) yang baik. Saat memberikan layanan prodi telah berkomitmen atas mutu layanan yang baik dalam bentuk zona terintegrasi dan pemanfaatan system informasi layanan terpadu

4. Variabel Empati (Empaty)

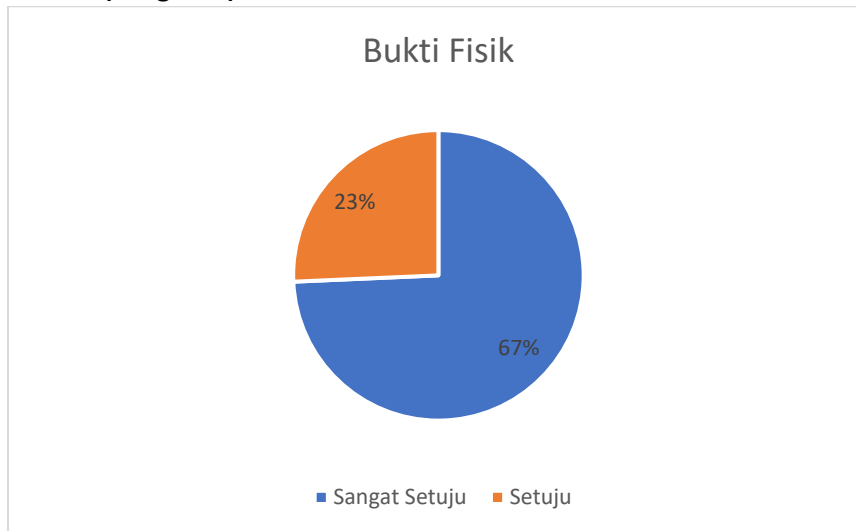


Gambar 17.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Empati (Empaty)	898	452	0	0	3.64	90%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 16) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen memiliki empati (Empaty) yang sangat baik. Empati merupakan bentuk layanan dimana tentunya para pemangku kepentingan ingin memperoleh layanan yang prima.

5. Variabel Bukti Fisik (Tangibles)

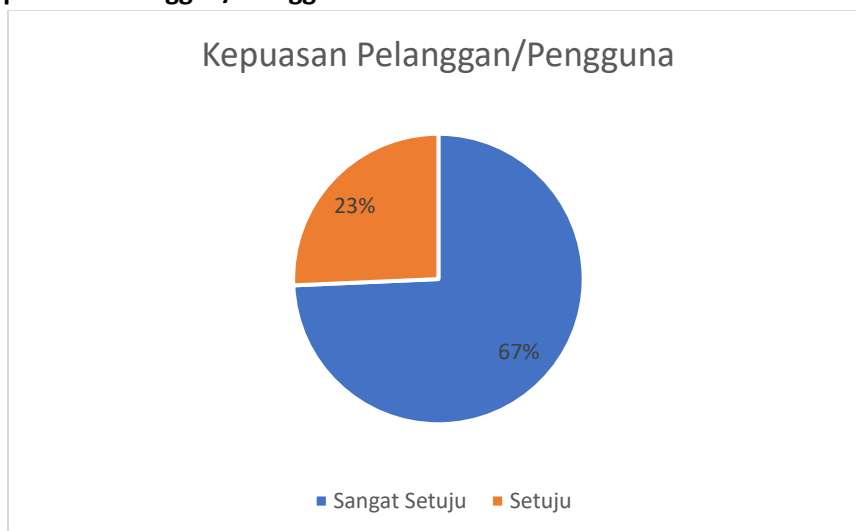


Gambar 18.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Bukti Fisik (Tangibles)	898	452	0	0	3.64	90%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 18) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi dan magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika memiliki bukti fisik (tangibles) yang baik. Terlihat dari penampilan dan sarana prasarana yang tersedia sudah tentu pemangku kepentingan merasa terbantu.

6. Variabel Kepuasan Pelanggan/ Pengguna



Gamabar 19.

	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (Responden)				Nilai Skor	Nilai Kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Pelanggan/ Pengguna	1.028	322	0	0	3.72	93%	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 19) diketahui 93% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju merasa puas bahwa layanan manajemen program studi manajemen, akuntansi, magister manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Sudah jelas secara keseluruhan mulai dari layanan hingga tatanan pamong yang jelas akan memberikan kepuasan kepada seluruh pemangku kepentingan baik di tingkat internal maupun eksternal.

D. Analisis dan Review pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi manajemen, akuntansi, Magister Manajemen

Tabel 1. Analisis Review dan Tindak Lanjut Kepuasan Layanan Manajemen

No	Variabel	TS 2019/2020	TS 2020/2021	TS 2021/2022	Review dan Tindak Lanjut
1.	Kehandalan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas (Reliability)	87%	89%	90%	Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan manajemen 3 Program Studi di STIE Mahardhika dapat disimpulkan sangat baik karena persentase rata-rata setuju adalah > 87% dan di tahun akademik 2020 mengami peningkatan kepuasan rerata diatas 89%. Kedepannya prodi 3 Program Studi di STIE akan terus berupaya memberikan layanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan dengan peningkatan mutu, layananan, sarana dan prasarana seperti sistem informasi yang baik
2.	Daya Tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik (Responsiviness)	93%	90%	94%	
3	Jaminan Layanan Akademis (Assurance)	94%	94%	95%	
4	Empati Sikap dan Prilaku (Empaty)	89%	90%	90%	
5	Bukti Fisik (Tangibibles)	91%	89%	90%	
6	Kepuasan pelanggan/pengguna dan keberlanjutan kerjasama	94%	91%	93%	

Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi manajemen, akuntansi, magister manajemen selalu ditindak lanjuti dengan menyampaikan hasil tersebut dalam rapat koordinasi prodi dengan dosen, staf hingga pada rapat pimpinan ditingkat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika untuk mendapatkan masukan dan saran sebagai upaya peningkatan kualitas layanan manajemen prodi manajemen, akuntansi dan amgister manajemen di masa mendatang.

2.3 Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan pemaparan keseluruhan tata pamong, kepemimpinan, system pengelolaan dan penjaminan mutu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika telah memiliki rencana dalam upaya pengembangan diantaranya :

- a. Pengembangan infrastruktur lembaga dan penambahan ruang administrasi, laboratorium dan kelas untuk menunjang kegiatan akademik pada prodi system informasi
- b. Pengembangan struktur organisasi dan peningkatan sarana prasarana pada laboratorium sehingga pemanfaatan laboratorium bisa untuk penelitian dosen dan layanan kepada mahasiswa dapat berjalan dengan baik.
- c. Memperbaiki kinerja prodi magister manajemen, manajemen dan akuntansi dengan melalukukan monitoring dan evaluasi secara menyeluruh terhadap hasil pengukuran layanan manajemen yang telah dilaksanakan secara berkala dan tersistem.
- d. Pengembangan dan pemanfaatan Sistem Akademik (SIKAD) tentunya merupakan keunggulan kompetitif serta meningkatkan kualitas layanan manajemen 3 Program Studi yang ada sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi dalam proses akademik dan non akademik. Tentunya sebagai keunggulan dalam upaya peningkatan kualitas mutu lulusan serta memudahkan program studi dalam mencapai profil lulusan yang unggul sesuai dengan kebutuhan dunia kerja
- e. Pemangkasan birokrasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi hal ini dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas, kredibel, transparan, kehandalan, keadilan, efektivitas, efisiensi dalam tata pamong, tata kelola dan kerjasama sesuai kebutuhan dan target indicator kinerja utama Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika