



# **LAPORAN KEPUASAN PRODI MAGISTER MANAJEMEN FEB UNTAN**



**Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Tanjungpura  
Tahun 2020**

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PRODI MAGISTER MANAJEMEN FEB UNTAN



Disahkan Oleh  
Dekan

A handwritten signature in blue ink on a black background, representing the Dean's approval.

Dr. Barkah, SE., M. Si  
NIP. 19650220199003200

Diusulkan Oleh

A handwritten signature in blue ink on a black background, representing the proposer's approval.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya lah laporan akhir pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Pengguna ini dapat diselesaikan tepat waktunya. Kegiatan Survey ini berjudul “LAPORAN SURVEY KEPUASAN PRODI MAGISTER MANAJEMEN FEB UNTAN” yang mencoba mengetahui tingkat kinerja PS-MM FEB UNTAN.

Dengan telah selesainya kegiatan Survey Kepuasan dan juga laporan ini, kami merasakan bahwa kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik karena adanya bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Semua responden (Dosen, Tendik, Mitra, Alumni, Mahasiswa dan User) yang telah mengisi kuesioner.

Kami mengharapkan bahwa output dari kegiatan ini dalam bentuk Laporan Penelitian dapat bermanfaat untuk pengambil kebijakan guna meningkatkan kemampuan PS-MM FEB UNTAN.

Pontianak, 24 Desember 2020

Tim Survey,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Permasalahan.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1. Kepuasan.....	4
2.2. Service Quality .....	4
2.3. Layanan Pendidikan .....	5
2.4 Tata pamong, tata kelola dan kerjasama.....	7
2.5 Mahasiswa.....	8
2.6 Sumber Daya Manusia.....	9
2.7 Pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana.....	9
2.8 Pendidikan.....	10
2.9 Penelitian.....	11
2.10 Pengabdian kepada masyarakat.....	11
2.11 Luaran dan Capaian Tridharma.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TANJUNGPURA .....</b>	<b>15</b>
4.1. Sejarah Program Magister Manajemen FE UNTAN.....	15
4.2. Jatidiri PS-MM FEB UNTAN .....	17
4.3. Visi PS-MM FEB UNTAN.....	17
4.4. Misi PS-MM FEB UNTAN .....	18
4.5. Sasaran dan Tujuan PS-MM FEB UNTAN.....	18

BAB V PEMBAHASAN .....	19
5.1. Responden .....	19
5.1.1. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Tata Pamong, Tata Kelola Dan Kerjasama .....	19
5.1.2. Responden Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	19
5.1.3. Kepuasan Pengguna Layanan Pengelolaan SDM .....	20
5.1.4. Kepuasan Pengguna Keuangan, Sarana dan Prasarana .....	20
5.1.5. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan .....	20
5.1.6. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Penelitian .....	21
5.1.7. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat .....	21
5.1.8. Responden Kepuasan Pengguna Luaran Dan Capaian Tri Dharma ...	22
5.2. Uji Validitas .....	22
5.2.1. Uji Validitas Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra.....	22
5.2.2. Uji Validitas Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa.....	24
5.2.3. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan .....	25
5.2.4. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa.....	25
5.2.5. Uji Validitas Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa.....	27
5.2.6. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan, Dosen dan Mitra.....	27
5.2.7. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan, Dosen dan Mitra .....	28
5.2.8. Uji Validitas Kepuasan terhadap Luaran dan Capaian PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra.....	29
5.3. Uji Reliabilitas.....	30

5.3.1.	Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra.....	30
5.3.2.	Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa .....	31
5.3.3.	Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan .....	31
5.3.4.	Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa.....	32
5.3.5.	Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa .....	32
5.3.6.	Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra .....	33
5.3.7.	Uji Reabilitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra .....	33
5.3.8.	Uji Reabilitas Kepuasan terhadap Luaran PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra .....	34
5.4.	Hasil Kuisisioner Kepuasan Pengguna.....	34
5.4.1.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra.....	34
5.4.2.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa .....	39
5.4.3.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan .....	40
5.4.4.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS-MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa.....	41
5.4.5.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa .....	42
5.4.6.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra .....	43
5.4.7.	Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra .....	44

5.4.8. Hasil Kepuasan terhadap Luaran dan Capaian PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra .....	45
5.5. Luaran dan Capaian Tridharma .....	45
BAB VI PENUTUP .....	47
6.1. Simpulan .....	47
6.2. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN .....	49

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Begitu juga dengan pelayanan pada bidang pendidikan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi (2006:181).

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Tidak terkecuali untuk suatu perguruan tinggi, dimana seluruh aspek, berperan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang terstandarisasi bagi semua mahasiswa dan lulusannya.

PS-MM FEB UNTAN berdiri berdasarkan SK DIRJEN DIKTI No. 204/DIKTI/KEP/1998 tertanggal 24 Juni 1998 merupakan penyelenggara Program Pasca Sarjana pertama di Universitas Tanjungpura dan Kalimantan Barat. PS-MM FEB UNTAN memiliki tenaga akademik yang memenuhi kualifikasi dan kompetensi sebagai dosen. Menyediakan fasilitas perpustakaan dan ruang baca, menyediakan buku dan referensi bisnis, jurnal (Nasional-Internasional) baik yang cetak maupun akses secara online serta ruang perkuliahan yang representatif. Dengan demikian diharapkan bahwa PS-MM FEB UNTAN dapat mencetak lulusan yang terbaik yang mempunyai kemampuan manajerial dalam memecahkan permasalahan bidang manajemen bisnis dan organisasi lainnya.

Kurikulum, fasilitas akademik, dan pelayanan dari staf akademik diharapkan dapat bermanfaat bagi lulusan Perguruan tinggi. Manfaat akan dirasakan apabila apa yang didapat oleh lulusan selama menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan di pasar kerja/ dunia

kerja. Bagi lulusan yang belum bekerja diharapkan bisa mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan pendidikannya dan bagi lulusan yang sudah bekerja diharapkan apa yang diperoleh selama di bangku kuliah dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja.

## **1.2. Permasalahan**

Permasalahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna layanan tata pamong, tata kelola dan kerjasama?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna layanan pengelolaan SDM?
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna keuangan, sarana dan prasarana?
5. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna layanan Pendidikan?
6. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna layanan penelitian?
7. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat?
8. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna luaran dan capaian Tri Dharma?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan tata pamong, tata kelola dan kerjasama.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan.
3. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan pengelolaan SDM.
4. Mengukur tingkat kepuasan pengguna keuangan, sarana dan prasarana.
5. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Pendidikan.
6. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan penelitian.

7. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat.
8. mengukur tingkat kepuasan pengguna luaran dan capaian Tri Dharma.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kepuasan**

Menurut Scaars (dalam Tjiptono, 1997:27), pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Terdapat beberapa pakar yang memberikan definisi kepuasan pelanggan. Tjiptono (1997:27) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconformation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler dan Armstrong (1999:52) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya.

Sedangkan menurut Engel, et al. (1990), bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Terdapat kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja dibandingkan dengan hasil yang dirasakan).

#### **2.2. Service Quality**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi (2006:181).

Layanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan (Gronroos, (1998) dalam Suh dan Pedersen 2010). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Menurut Tjiptono (2007) Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

*Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

### **2.3. Layanan Pendidikan**

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu decade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif. Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain,

pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat:

“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.

Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa adalah meliputi segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan output (keluaran) berupa produk atau konstruksi (hasil karya) nonfisik, yang lazimnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan memberi nilai tambah pada bentuk (*form*) seperti kepraktisan, kecocokan/kepantasan, kenyamanan, dan kesehatan, yang pada intinya menarik cita rasa pada pembeli pertama. sementara itu, jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena sifat padat karya dan padat modal. Artinya, dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal. Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur

dan skil ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya

#### **2.4 Tata pamong, tata kelola dan kerjasama**

Sesuai dengan Permenristekdikti RI Nomor 28 Tahun 2015 Pasal 50, fakultas merupakan unsur pelaksana akademik yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor, oleh karenanya Dekan bertanggung jawab langsung pada Rektor.

Pasal 54 Organisasi dan Tata Kerja (OTK) UNTAN tahun 2015, mengatur bahwa organisasi Fakultas terdiri atas: Dekan dan Wakil Dekan; Senat Fakultas; Bagian Tata Usaha; Jurusan/Bagian; dan Laboratorium/Bengkel atau Studio. Sesuai dengan Statuta UNTAN Nomor 74 Tahun 2017 Pasal 44 dan Pasal 49, masa jabatan dekan dan wakil dekan adalah selama 4 (empat) tahun dan setelah habis masa jabatannya dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

PS-MM FEB UNTAN merupakan Program Studi Strata-2 (S-2) pertama di lingkungan Universitas Tanjungpura. Sejak didirikan pada 24 Juni 1998 dengan Surat Keputusan Dirjen Dikti Nomor PS 204/ DIKTI/KEP/1998 tentang Pembentukan Program Magister Manajemen di UniversitasTanjungpura, PS-MM FEB UNTAN terus mengalami perbaikan baik dalam hal tata pamong, tata kelola dan kerja sama.

Pada awal berdirinya, PS-MM FEB UNTAN berada dalam pengelolaan langsung di bawah UNTAN, dengan jabatan pimpinan adalah Direktur Program MM, yang dibantu oleh 2 (dua) orang Wakil Direktur, yaitu Wadir I Bidang Pendidikan dan Pengajaran dan Wadir II Bidang Keuangan. Pada tahun 2009 hingga 2013 pengelolaan PS-MM berada di bawah Fakultas Ekonomi UNTAN, dengan jabatan pimpinan adalah Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi. Selanjutnya sejak tahun 2014 hingga sekarang pengelolaan PS-MM berada di bawah Jurusan Manajemen FEB UNTAN, dimana PS-MM merupakan salah satu prodi di Jurusan Manajemen FEB UNTAN diantara 2 Prodi lainnya yakni Prodi S1 Manajemen dan Prodi S3 Doktor Ilmu Manajemen (DIM).

PS-MM FEB UNTAN telah memiliki sistem tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang perumusannya telah mempertimbangkan lingkungan eksternal dan internal. Sistem tata pamong PS-MM FEB UNTAN ditetapkan melalui sekumpulan peraturan Kemenristek Dikti, peraturan Rektor, peraturan Dekan, dan kebijakan lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sistem Tata Pamong dilaksanakan di FEB dan PS-MM telah diselenggarakan secara konsisten sesuai prinsip tata pamong dan menjamin pengelolaan dan penyelenggaraan PS-MM dengan memenuhi 5 (lima) aspek tata pamong, yaitu kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab, dan adil.

## **2.5 Mahasiswa**

Strategi pencapaian standar yang ditetapkan oleh PS-MM FEB UNTAN merujuk pada strategi yang telah ditetapkan oleh Universitas Tanjungpura dan FEB UNTAN. Standar mahasiswa PS-MM FEB UNTAN diantaranya; 1. Kualitas input mahasiswa memenuhi ketentuan ( $IPK \geq 3,00$  atau  $\geq 2,75$  dengan pengalaman kerja selama 3 tahun, TPA 475 dan TOEFL 475), 2. Daya tarik program studi, 3. Tersedianya layanan kemahasiswaan, 4. Keberadaan himpunan mahasiswa (HIMA-MM), 5. Mahasiswa sangat puas terhadap layanan mahasiswa. Tujuan penetapan standar mahasiswa dalam rangka mencapai Visi PS-MM yaitu “Program Studi Magister Manajemen menjadi pusat informasi ilmiah bidang manajemen dan menghasilkan Lulusan Magister Manajemen yang profesional dan memiliki kemampuan *entrepreneurship*, berkepribadian mulia dan berdaya saing global”. Rasional Penetapan standar dikarenakan PS-MM FEB UNTAN merupakan penyelenggara pendidikan pada jenjang Magister yang berkualitas dan berupaya untuk memberikan kesempatan kepada seluruh masyarakat di Kalimantan Barat untuk meningkatkan pendidikan program magister (dengan kualifikasi yang telah ditetapkan), selain itu merupakan Program Magister pertama di Kalimantan Barat dan memiliki alumni yang memiliki posisi strategis di Wilayah Kalimantan Barat.

## **2.6 Sumber Daya Manusia**

Strategi pencapaian standar yang ditetapkan PS-MM UNTAN merujuk pada strategi yang telah ditetapkan Universitas Tanjungpura dan FEB UNTAN. Standar SDM di PS-MM FEB UNTAN diantaranya; Profil Dosen (Doktor yang bersertifikat profesional yang relevan dengan kompetensi Inti di PS, Jabatan akademik Lektor, Lektor Kepala dan GB, EWMP DT/DTPS pada kegiatan Tri Dharma 11-13 sks), Dosen PS-MM memiliki publikasi ilmiah (hasil penelitian, dan atau PkM), serta luaran lainnya (HAKI, ISBN, Book Chapter), Kesesuaian perencanaan dan pengembangan dosen UPPS dengan RENSTRA PT, serta Kualifikasi dan kompetensi tenaga Kependidikan minimal S1. Tujuan penetapan standar SDM adalah meningkatkan kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan pada proses belajar mengajar di PS-MM FEB UNTAN. Sehingga tujuan pengelolaan sumber daya manusia dicapai dengan strategi peningkatan kompetensi dan peningkatan kualifikasi SDM.

Rasional pencapaian standar: kualitas manusia yang dibutuhkan oleh bangsa Indonesia pada masa depan adalah mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bangsa lain di dunia. Kualitas manusia Indonesia tersebut dihasilkan melalui penyelenggaraan pendidikan yang bermutu oleh pendidik profesional. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidik merupakan tenaga profesional. Oleh karena itu, dosen sebagai pendidik profesional mempunyai fungsi, peran, dan kedudukan yang sangat strategis. Dosen sebagai tenaga profesional mempunyai visi terwujudnya penyelenggaraan pembelajaran sesuai dengan prinsip-prinsip profesionalitas untuk memenuhi hak yang sama bagi setiap warga negara dalam memperoleh pendidikan yang bermutu.

## **2.7 Pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana**

Pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana PS-MM FEB UNTAN merupakan pendukung pada pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan Universitas Tanjungpura, dukungan pengelolaan

keuangan, sarana, dan prasarana dibutuhkan untuk menyelenggarakan Tri Dharma perguruan tinggi secara bermutu sehingga menghasilkan luaran yang mampu mengikuti, mengembangkan dan memajukan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni serta mampu memberikan arah bagi pengembangan sesuai dengan disiplin ilmu masing-masing. Berdasarkan Renstra UNTAN 2015-2019, tujuan seluruh kegiatan termasuk pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana adalah untuk membangun UNTAN sebagai perguruan tinggi yang mampu menjadi Pembelajaran Unggul Menuju Peningkatan Daya Saing UNTAN dalam rangka merealisasikan Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTN-BH/BLU)

## **2.8 Pendidikan**

Standar pendidikan pada PS-MM FEB UNTAN berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT), Pasal 1, ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Nasional Penelitian, dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Strategi pencapaian standar pendidikan yang ditetapkan oleh PS-MM FEB UNTAN merujuk pada strategi yang telah ditetapkan oleh Universitas Tanjungpura dan FEB UNTAN. Standar pendidikan PS-MM FEB UNTAN antara lain terdiri dari: 1) Standar Kompetensi Lulusan, 2) Standar Isi Pendidikan, 3) Standar Proses, dan 4) Standar Penilaian Pendidikan. Standar pendidikan ini berpedoman pada panduan yang disusun oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).

Tujuan standar pendidikan adalah dalam rangka mencapai Visi PS-MM yaitu “Program Studi Magister Manajemen menjadi pusat informasi ilmiah bidang manajemen dan menghasilkan Lulusan Magister Manajemen yang profesional dan

memiliki kemampuan *entrepreneurship*, berkepribadian mulia dan berdaya saing global''. Standar pendidikan ini juga bertujuan agar pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh PS-MM FEB UNTAN mencapai mutu sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

## 2.9 Penelitian

Standar penelitian PS-MM FEB UNTAN didasarkan kepada peta jalan Penelitian FEB UNTAN dan peta jalan PS-MM FEB UNTAN, dengan payung utama pada Peningkatkan Daya Saing Global UMKM dan Perusahaan Berbasis Kearifan Lokal, sehingga topik riset di PS-MM FEB UNTAN dikategorikan ke dalam enam topik, terdiri dari: 1) Bisnis Strategi; 2). Investasi dan Keuangan; 3) Pemasaran; 4) Industri (kreatif); 5) Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dan Kewirausahaan; dan 6). Sumber Daya Manusia.

**Standar penelitian PS-MM FEB UNTAN** meliputi: a) Penelitian DTSP sesuai dengan peta jalan dan pengembangan ilmu PS-MM FEB UNTAN, b) Jumlah mahasiswa yang terlibat pada kegiatan penelitian DTSP dan dijadikan rujukan dalam tema tesis mahasiswa, c) Tema penelitian DTSP dengan Isu kearifan lokal

**Tujuan penetapan standar penelitian PS-MM FEB UNTAN** adalah sebagai arah dan tolok ukur kinerja penelitian dosen, kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa yang sesuai dengan peta jalan penelitian di PS-MM FEB UNTAN serta dijadikan rujukan dalam tema tesis mahasiswa.

## 2.10 Pengabdian kepada masyarakat

Standar PkM PS-MM FEB UNTAN didasarkan kepada peta jalan PkM FEB UNTAN dan peta jalan PS-MM FEB UNTAN, dengan payung utama pada Pemberdayaan UMKM Menuju Daya Saing Global.

**Standar PkM PS-MM FEB UNTAN** meliputi: a) PkM DTSP sesuai dengan peta jalan dan pengembangan ilmu PS-MM FEB UNTAN serta dalam kelompok dosen maksimal 5 orang, b) Jumlah mahasiswa yang terlibat pada kegiatan PkM DTSP minimal 2 mahasiswa, c) Kegiatan PkM DTSP dengan Isu kearifan.

**Tujuan penetapan standar PkM PS-MM FEB UNTAN** adalah sebagai arah dan tolok ukur kinerja PkM dosen, kolaborasi PkM dosen dan mahasiswa yang sesuai dengan peta jalan PkM di PS-MM FEB UNTAN serta terintegrasi dalam pembelajaran.

### **2.11 Luaran dan Capaian Tridharma**

Luaran dan capaian tridharma PS-MM FEB UNTAN pada kriteria: VMTS; Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama; Mahasiswa; SDM; Keuangan, Sarana, dan Prasarana; Pendidikan; Penelitian; dan PkM sebagian besar telah memenuhi standar yang ditetapkan FEB UNTAN.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan metode kuantitatif yang dilakukan dengan maksud memperoleh gambaran keadaan sebenarnya mengenai tingkat kepuasan pengguna PS-MM FEB UNTAN.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura pada tahun 2020. Sampel diambil dengan metode random sampling.

Data yang digunakan adalah data primer, dengan pengumpulan data yang diperoleh langsung dari pengguna melalui kuesioner yang terstruktur. Pendataan (kuisoner) dilakukan secara *online*.

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka diperlukan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah yang memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2006: 168).

Pada uji validasi  $r$  hitung dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Apabila harga  $r$  hitung yang diperoleh lebih tinggi dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur.

Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2006: 178). Pada uji reliabilitas dilihat dari uji Alpa Cornbach, jika diatas 0,6 maka dapat disimpulkan hasil penelitian reliable.

Data menggunakan statistik deskriptif, yaitu menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa mengambil kesimpulan yang mengeneralisasi.

Variabel yang ditanyakan dalam kuesioner mencakup:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Kepastian (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. *Tangible*

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

#### **4.1. Sejarah Program Magister Manajemen FE UNTAN**

Program Magister Manajemen Universitas Tanjungpura (selanjutnya disebut PS-MM FEB UNTAN) merupakan program pendidikan di bidang manajemen berjenjang Strata 2 (S2). Pendirian PS-MM FEB UNTAN didasarkan atas Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 204/DIKTI/KEP/1998. Perjuangan untuk memperoleh izin pendirian PS-MM FEB UNTAN memerlukan waktu yang cukup lama, diprakarsai oleh Dekan Fakultas Ekonomi pada saat itu, Prof. Asniar Ismail, SE, MM. Lamanya waktu tersebut berkenaan dengan pertimbangan pihak Dirjen Dikti mengenai kecakupan tenaga pengajar dan kesinambungan program (minat mahasiswa). Namun demikian keraguan tersebut dapat dieleminir dan terbukti sampai saat ini, memasuki tahun 2011 sejak berdirinya tahun 2007. Kehadiran Program MM Untan memang ditunggu oleh masyarakat yang sadar akan pentingnya pendidikan yang berkualitas karena sebelumnya di Pontianak terdapat Program MM tak berizin yang menjual gelar kepada peminat tanpa keharusan kuliah. Ketidakadaan pilihan membuat masyarakat yang haus akan pendidikan pada waktu itu bersedia untuk ikut sebagai peserta didik. Tingginya animo masyarakat akan pendidikan setingkat magister ini dapat dilihat dari jumlah peminat PS-MM FEB UNTAN yang terus meningkat.

Kepercayaan masyarakat kepada PS-MM FEB UNTAN, tidak lepas dari pengelolaan program yang dilandasi sikap profesionalisme. Meskipun penuh tantangan, program yang dipromosikan atau dikomunikasikan kepada masyarakat selalu ditepati oleh PS-MM FEB UNTAN. Meskipun penuh tantangan, PS-MM FEB UNTAN yang dipromosikan kepada masyarakat selalu ditepati oleh pengelola PS-MM FEB UNTAN. Pengelola PS-MM FEB UNTAN selalu berusaha meningkatkan kualitas programnya.

Proses belajar mengajar pada PS-MM FEB UNTAN selalu menekankan pada proses yang terbuka dan familiar. Setiap saat, mahasiswa dapat mengetahui perkembangan studinya, baik melalui Administrasi MM Untan, maupun langsung menanyakan kepada dosen. Pengelola maupun dosen selalu bersedia menerima mahasiswa untuk berdiskusi maupun mengevaluasi, baik menyangkut materi perkuliahan maupun hal-hal yang berkaitan dengan proses studi di PS-MM FEB UNTAN.

PS-MM FEB UNTAN juga sudah mencoba mengakomodasikan pendapat pihak lain, yaitu alumni dan pengguna alumni melalui *tracer study* yang rencana selalu akan dilaksanakan tiap dua tahun sekali. PS-MM FEB UNTAN terbuka menerima masukan dan kritikan dari mereka. Hasilnya, PS-MM FEB UNTAN menjadi semakin dinamis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang antara lain diwujudkan dengan *updating* kurikulum yang lebih mengacu pada kebutuhan masyarakat (*users*).

Pengelola PS-MM FEB UNTAN mengkomunikasikan PS-MM FEB UNTAN kepada masyarakat dengan menggunakan beberapa media, antara lain: iklan di surat kabar harian Pontianak Post, *leaflet, banner*, serta audiensi secara langsung di berbagai instansi atau perusahaan.

PS-MM FEB UNTAN bersungguh-sungguh dan bertekad untuk menyelenggarakan program pendidikan Magister Manajemen dengan baik dan berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan menyediakan kampus yang relatif asrih dengan segala sarana dan prasarana fisik maupun non fisik yang sangat memadai, juga didukung oleh sumberdaya manusia yang mempunyai kualifikasi tinggi, dan sebagainya.

Penyelenggaraan PS-MM FEB UNTAN mulai dari sistem rekrutmen mahasiswa, sistem pelayanan, proses belajar-mengajar, sampai dengan kelulusan mahasiswa telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, transparan, dan berdikasi tinggi, sebagai wujud kepedulian PS-MM FEB UNTAN terhadap kemajuan bangsa dan negara Indonesia untuk bangkit dari kepurukannya secara

umum dan secara khusus untuk masyarakat dan daerah Pontianak Kalimantan Barat.

#### **4.2. Jatidiri PS-MM FEB UNTAN**

- Nama Program : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura
- Pembentukan : Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 204/DIKTI/KEP/1998
- Status Akreditasi : "BAIK" berdasarkan SK Badan Akreditasi Nasional Departemen Pendidikan Nasional RI No. 016/BAN-PT/Ak - V/S2/VIII/2007  
Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura. Jalan Imam Bonjol, Pontianak 78124.  
Telpon : +62-561-571512  
Faksimil : +62-561-5715131  
E-mail : pasca\_mmuntan@yahoo.com
- Legalitas : Program Magister Manajemen Untan saat ini memiliki tiga konsentrasi, yaitu: Kosentrasi Manajemen pemasaran, Manajemen Keuangan, dan Manajemen Sumber Daya Manusia.

#### **4.3. Visi PS-MM FEB UNTAN**

##### **Visi PS-MM FEB UNTAN**

Program Studi Magister Manajemen menjadi pusat informasi ilmiah bidang manajemen dan menghasilkan lulusan yang profesional serta memiliki

kemampuan *enterpreneurship*, berkepribadian mulia dan berdaya saing global.

#### **4.4. Misi PS-MM FEB UNTAN**

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang bermutu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- b) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berorientasi pada profesionalisme dan *entrepreneurship*.
- c) Meningkatkan budaya publikasi dan prestasi ilmiah bidang manajemen melalui penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan berlandaskan kearifan lokal Kalimantan Barat sebagai daerah perbatasan.
- d) Membangun kemitraan strategis tingkat nasional dan internasional untuk meningkatkan daya saing global.

#### **4.5. Sasaran dan Tujuan PS-MM FEB UNTAN**

- a) Memiliki lingkungan belajar mengajar yang terintegrasi dengan dunia usaha serta menjunjung tinggi etika akademik.
- b) Menghasilkan lulusan yang berkepribadian mulia, kreatif, dan berdaya saing global di bidang manajemen yang dapat mengembangkan ilmu manajemen secara berkelanjutan.
- c) Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan manajerial dan *entrepreneurship*.
- d) Menghasilkan penelitian dan publikasi ilmiah bidang manajemen dan mempromosikan unsur-unsur kearifan lokal yang relevan dengan perkembangan terkini.
- e) Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat yang berkelanjutan dan menunjang kemajuan dunia usaha khususnya di sektor usaha kecil dan menengah.
- f) Memiliki kemitraan strategis tingkat nasional dan internasional untuk meningkatkan daya saing global.

## BAB V PEMBAHASAN

### 5.1. Responden

#### 5.1.1. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Tata Pamong, Tata Kelola Dan Kerjasama

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna layanan tata pamong, tata kelola dan kerjasama adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1**

Jumlah Sebaran Responden Pengguna Layanan Tata Pamong, Tata Kelola Dan Kerjasama

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	528	462	87.50%
Sebaran Responden:			
a. Mahasiswa	147	147	100.00%
b. Lulusan	260	216	83.08%
c. Dosen	25	25	100.00%
d. Tenaga Kependidikan	5	5	100.00%
e. Pengguna Lulusan	72	53	73.61%
f. Mitra	19	16	84.21%

Sumber: Data Olahan, 2020

#### 5.1.2. Responden Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.2**

Jumlah Responden Pengguna Layanan Kemahasiswaan

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	147	147	100.00%
Sebaran Responden:			
a. Mahasiswa	147	147	100.00%

Sumber: Data Olahan, 2020

### 5.1.3. Kepuasan Pengguna Layanan Pengelolaan SDM

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna layanan pengelolaan SDM adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.3**

Jumlah Responden Pengguna Layanan Pengelolaan SDM

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	30	30	100.00%
Sebaran Responden:			
a. Dosen	25	25	100.00%
b. Tenaga Kependidikan	5	5	100.00%

Sumber: Data Olahan, 2020

### 5.1.4. Kepuasan Pengguna Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna keuangan, sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.4**

Jumlah Responden Pengguna Keuangan, Sarana dan Prasarana

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	177	177	100.00%
Sebaran Responden:			
a. Dosen	25	25	100.00%
b. Tenaga Pendidik	5	5	100.00%
c. Mahasiswa	147	147	100.00%

Sumber: Data Olahan, 2020

### 5.1.5. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna layanan pendidikan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.5**  
Jumlah Responden Pengguna Layanan Pendidikan

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	147	147	100.00%
Sebaran Responden:			
a. Mahasiswa	147	147	100.00%

Sumber: Data Olahan, 2020

#### 5.1.6. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Penelitian

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna layanan penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.6.**  
Jumlah Pengguna Kepuasan Layanan Penelitian

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	116	94	81.03%
Sebaran Responden:			
a. Dosen	25	25	100.00%
b. Pengguna Lulusan	72	53	73.61%
c. Mitra	19	16	84.21%

Sumber: Data Olahan, 2020

#### 5.1.7. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.7**  
Jumlah Responden Pengguna Kepuasan Pengguna Layanan PkM

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	116	94	81.03%
Sebaran Responden:			
a. Dosen	25	25	100.00%
b. Pengguna lulusan	72	53	73.61%
c. Mitra	19	16	89.47%

Sumber: Data Olahan, 2020

### 5.1.8. Responden Kepuasan Pengguna Luaran Dan Capaian Tri Dharma

Dari kuesioner yang terkumpul, maka dapat diinformasikan jumlah responden kepuasan pengguna luaran dan capaian Tri Dharma adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.8**

Jumlah Responden Pengguna Kepuasan Pengguna Layanan PkM

Keterangan:	Jumlah Total	Jumlah Mengisi	%
Jumlah Responden	72	53	73.61%
Sebaran Responden:			
a. Pengguna Lulusan	72	53	73.61%

Sumber: Data Olahan, 2020

## 5.2. Uji Validitas

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006 :122) menyatakan bahwa uji validitas adalah pengujian sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan oleh peneliti, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

### 5.2.1. Uji Validitas Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra

**Tabel 5.9**

Uji Validitas Pengguna Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama

#### MAHASISWA

Uji Validitas

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Keandalan (reliability)	0.846	0.159	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.846	0.159	Valid
Kepastian (assurance)	0.871	0.159	Valid
Empati (empathy)	0.753	0.159	Valid
Tangible	0.857	0.159	Valid

**LULUSAN/ALUMNI**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.708	0.138	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.720	0.138	Valid
Kepastian (assurance)	0.724	0.138	Valid
Empati (empathy)	0.673	0.138	Valid
Tangible	0.639	0.138	Valid

**DOSEN**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.768	0.396	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.610	0.396	Valid
Kepastian (assurance)	0.743	0.396	Valid
Empati (empathy)	0.531	0.396	Valid
Tangible	0.710	0.396	Valid

**TENAGA KEPENDIDIKAN/PEGAWAI**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.889	0.878	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.958	0.878	Valid
Kepastian (assurance)	0.897	0.878	Valid
Empati (empathy)	0.941	0.878	Valid
Tangible	0.930	0.878	Valid

**PENGGUNA LULUSAN/USER**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.753	0.279	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.718	0.279	Valid
Kepastian (assurance)	0.767	0.279	Valid
Empati (empathy)	0.720	0.279	Valid
Tangible	0.695	0.279	Valid

**MITRA**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.930	0.497	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.874	0.497	Valid
Kepastian (assurance)	0.918	0.497	Valid
Empati (empathy)	0.948	0.497	Valid
Tangible	0.794	0.497	Valid

Dari Tabel 5.9, dapat disimpulkan bahwa Uji Validitas Kepuasan terhadap Tata Pamong PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga Uji Validitas dinyatakan valid.

### 5.2.2. Uji Validitas Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa

**Tabel.5.10**

Uji Validitas Pengguna Layanan Kemahasiswaan

**MAHASISWA**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.853	0.159	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.884	0.159	Valid
Kepastian (assurance)	0.787	0.159	Valid
Empati (empathy)	0.792	0.159	Valid
Tangible	0.835	0.159	Valid

Dari Tabel 5.10 diatas dapat disimpulkan bahwa Uji validitas Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga Uji validitas dinyatakan valid.

### 5.2.3. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan

Dari Tabel 5.11, dapat disimpulkan bahwa Uji validitas Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel sehingga Uji Validitas dinyatakan valid.

**Tabel 5.11**

Uji Validitas Pengguna Layanan Pengelolaan SDM

#### DOSEN

Uji Validitas

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Keandalan (reliability)	0.735	0.396	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.924	0.396	Valid
Kepastian (assurance)	0.901	0.396	Valid
Empati (empathy)	0.929	0.396	Valid
Tangible	0.899	0.396	Valid

#### TENAGA KEPENDIDIKAN/PEGAWAI

Uji Validitas

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Keandalan (reliability)	0.879	0.878	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.961	0.878	Valid
Kepastian (assurance)	0.896	0.878	Valid
Empati (empathy)	0.924	0.878	Valid
Tangible	0.931	0.878	Valid

### 5.2.4. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa

Dari Tabel 5.12 diatas dapat disimpulkan bahwa Uji Validitas Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa dan Alumni/Lulusan adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel sehingga Uji Validitas dinyatakan valid.

**Tabel 5.12**

Uji Validitas Pengguna Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

**MAHASISWA**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.718	0.159	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.759	0.159	Valid
Kepastian (assurance)	0.857	0.159	Valid
Empati (empathy)	0.767	0.159	Valid
Tangible	0.703	0.159	Valid

**DOSEN**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.755	0.396	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.881	0.396	Valid
Kepastian (assurance)	0.962	0.396	Valid
Empati (empathy)	0.954	0.396	Valid
Tangible	0.798	0.396	Valid

**TENAGA KEPENDIDIKAN/PEGAWAI**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.887	0.878	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.904	0.878	Valid
Kepastian (assurance)	0.910	0.878	Valid
Empati (empathy)	0.959	0.878	Valid
Tangible	0.906	0.878	Valid

### 5.2.5. Uji Validitas Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa

**Tabel 5.13**

Uji Validitas Pengguna Layanan Pendidikan

#### MAHASISWA

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.713	0.159	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.755	0.159	Valid
Kepastian (assurance)	0.726	0.159	Valid
Empati (empathy)	0.776	0.159	Valid
Tangible	0.618	0.159	Valid

Dari Tabel 5.13 diatas dapat disimpulkan bahwa Uji validitas Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga Uji Validitas dinyatakan valid.

### 5.2.6. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan, Dosen dan Mitra

**Tabel 5.14**

Uji Validitas Pengguna Layanan Pelaksanaan Penelitian

#### PENGGUNA LULUSAN

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.736	0.279	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.891	0.279	Valid
Kepastian (assurance)	0.795	0.279	Valid
Empati (empathy)	0.848	0.279	Valid
Tangible	0.767	0.279	Valid

**DOSEN**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.811	0.396	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.833	0.396	Valid
Kepastian (assurance)	0.875	0.396	Valid
Empati (empathy)	0.903	0.396	Valid
Tangible	0.737	0.396	Valid

**MITRA**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.892	0.497	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.826	0.497	Valid
Kepastian (assurance)	0.890	0.497	Valid
Empati (empathy)	0.657	0.497	Valid
Tangible	0.806	0.497	Valid

Dari Tabel 5.14 diatas dapat disimpulkan bahwa Uji validitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen dan Mitra adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga Uji validitas dinyatakan valid.

**5.2.7. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB  
UNTAN oleh Pengguna Lulusan, Dosen dan Mitra**

**Tabel 5.15**

Uji Validitas Pengguna Layanan Pelaksanaan PkM

**PENGGUNA LULUSAN**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.762	0.279	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.835	0.279	Valid
Kepastian (assurance)	0.753	0.279	Valid
Empati (empathy)	0.829	0.279	Valid
Tangible	0.712	0.279	Valid

**DOSEN**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.691	0.396	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.905	0.396	Valid
Kepastian (assurance)	0.897	0.396	Valid
Empati (empathy)	0.907	0.396	Valid
Tangible	0.868	0.396	Valid

**MITRA**

## Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Keandalan (reliability)	0.897	0.497	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)	0.894	0.497	Valid
Kepastian (assurance)	0.933	0.497	Valid
Empati (empathy)	0.860	0.497	Valid
Tangible	0.713	0.497	Valid

Dari Tabel 5.15 diatas dapat disimpulkan bahwa Uji validitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen dan Mitra adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga Uji Validitas dinyatakan valid.

#### **5.2.8. Uji Validitas Kepuasan terhadap Luaran dan Capaian PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra**

Dari Tabel 5.16 di atas dapat disimpulkan bahwa Uji validitas Kepuasan terhadap Luaran PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga Uji Validitas dinyatakan valid.

**Tabel 5.16**

Uji Validitas Pengguna Luaran dan Capaian

**PENGGUNA LULUSAN/ALUMNI**

Uji Validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Etika	0.809	0.279	Valid
Keahlian pada bidang ilmu manajemen dan bisnis	0.883	0.279	Valid
Kemampuan berbahasa asing (Misal: Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, dll)	0.774	0.279	Valid
Penggunaan teknologi informasi (Misal: internet, komputer, dll)	0.803	0.279	Valid
Kemampuan berkomunikasi	0.774	0.279	Valid
Kerjasama tim	0.888	0.279	Valid
Pengembangan diri	0.844	0.279	Valid

**5.3. Uji Reliabilitas****5.3.1. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra****Tabel 5.17**

Uji Reliabilitas Pengguna Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama

<b>Responden</b>	<b>Reliability Statistics</b>	
	Cronbach's Alpha	N of Items
MAHASISWA	.892	5
LULUSAN/ALUMNI	.729	5
DOSEN	.692	5
TENAGA KEPENDIDIKAN/PEGAWAI	.955	5
PENGGUNA LULUSAN/USER	.776	5
MITRA	.933	5

Dari Tabel 5.17 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha semua angka berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Tata Pamong PS MM FEB UNTAN oleh

Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra adalah reliabel.

### 5.3.2. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa

**Tabel 5.18**

Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Kemahasiswaan

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
MAHASISWA	.884	5

Dari Tabel 5.18 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa adalah valid.

### 5.3.3. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan

**Tabel 5.19**

Uji Reliabilitas Pengguna Pengelolaan SDM

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
DOSEN	.925	5
TENAGA KEPENDIDIKAN/PEGAWAI	.951	5

Dari Tabel 5.18 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha semua angka berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan adalah reliabel.

**5.3.4. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa**

**Tabel 5.20**

Uji Reliabilitas Pengguna Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
MAHASISWA	.816	5
DOSEN	.921	5
TENAGA KEPENDIDIKAN/PEGAWAI	.950	5

Dari Tabel 5.19 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha semua angka berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa dan Alumni/Lulusan adalah reliabel.

**5.3.5. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa**

**Tabel 5.21**

Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Pendidikan

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
MAHASISWA	.764	5

Dari Tabel 5.20 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa adalah reliabel.

### 5.3.6. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra

**Tabel 5.22**  
Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Penelitian

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
DOSEN	.889	5
PENGGUNA LULUSAN	.865	5
MITRA	.875	5

Dari Tabel 5.21 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha semua angka berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen dan Mitra adalah reliabel.

### 5.3.7. Uji Reabilitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra

**Tabel 5.23**  
Uji Reliabilitas Pengguna Layanan PkM

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
DOSEN	.908	5
PENGGUNA LULUSAN	.835	5
MITRA	.913	5

Dari Tabel 5.22 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha semua angka berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen dan Mitra adalah reliabel.

### 5.3.8. Uji Reabilitas Kepuasan terhadap Luaran PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra

**Tabel 5.24**

Uji Reliabilitas Pengguna Luaran dan Capaian

Responden	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
PENGGUNA LULUSAN & MITRA	.921	7

Dari Tabel 5.23 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Cronbach's Alpha angka berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliable. Sehingga hasil uji reabilitas Kepuasan terhadap Luaran PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra adalah reliabel.

### 5.4. Hasil Kuisioner Kepuasan Pengguna

#### 5.4.1. Hasil Kuisioner Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra

**Tabel 5.25**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	286	189	9	2	3,56
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	256	208	9	11	3,46
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	281	191	10	5	3,54
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	295	180	5	4	3,58
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	283	193	6	2	3,56
	Jumlah	1401	961	39	24	3,54

**Tabel 5.26**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Mahasiswa

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	85	64	1	0	3,56
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	72	73	2	3	3,43
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	83	68	1	1	3,52
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	90	59	1	0	3,59
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	80	69	1	0	3,53
	Jumlah	410	333	6	4	3,53

**Tabel 5.27**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Dosen

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	17	12	0	0	3,59
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	15	14	0	0	3,52
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	19	9	1	0	3,62

4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	24	5	0	0	3,83
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	18	11	0	0	3,62
	Jumlah	93	51	1	0	3,63

**Tabel 5.28**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Tenaga Kependidikan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	15	5	0	0	3,75
2	Daya tanggap (responsiveness): tanggungjawab PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	14	6	0	0	3,7
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	16	4	0	0	3,8
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	14	6	0	0	3,7
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	13	7	0	0	3,65
	Jumlah	72	28	0	0	3,72

**Tabel 5.29**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Pengguna Lulusan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	42	11	0	0	3,79
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	36	17	0	0	3,68
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	38	15	0	0	3,72
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	41	12	0	0	3,77
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	34	18	1	0	3,62
	Jumlah	191	73	1	0	3,72

**Tabel 5.30**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Lulusan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	110	96	8	2	3,45
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	104	97	7	8	3,38
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	112	92	8	4	3,44

4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	112	96	4	4	3,46
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	125	85	4	2	3,54
	Jumlah	563	466	31	20	3,46

**Tabel 5.31**

Hasil Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama Oleh Mitra

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.	17	1	0	0	3,94
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.	15	1	0	0	3,94
3	Kepastian (assurance): Sistem pengelolaan PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder bahwa PS MM FEB UNTAN diakui oleh pengguna	13	3	0	0	3,81
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	14	2	0	0	3,88
5	Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana PS MM FEB UNTAN	13	3	0	0	3,81
	Jumlah	72	10	0	0	3,88

#### 5.4.2. Hasil Kuisioner Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa

Tabel 5.32 Hasil Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan kemahasiswaan.	91	55	2	2	3,57
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.	94	53	1	2	3,59
3	Kepastian (assurance): PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN menjamin privasi	85	62	2	1	3,54
4	Empati (empathy): keberadaan layanan kemahasiswaan merupakan salah satu kesediaan/kepedulian PS MM FEB UNTAN kepada mahasiswa.	85	64	1	0	3,56
5	Tangible: layanan kemahasiswaan PS MM FEB UNTAN memberi kemudahan akses kepada seluruh mahasiswa	90	60	0	0	3,60
	Jumlah	445	294	6	5	3,572

**5.4.3. Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan**

**Tabel 5.33**

Hasil Kepuasan Pengelolaan SDM

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan			Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	
		4	3	2	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MMFEB UNTAN dalam pendistribusian beban kerja Dosen dan Tenaga Kependidikan.	22	8	0	3,73
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan Dosen dan Tenaga Kependidikan.	24	5	1	3,77
3	Kepastian (assurance): PS MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan bahwa PS MM FEB UNTAN tetap eksis dalam jangka panjang.	24	5	1	3,77
4	Empati (empathy): Empati Pengelola PS MM FEB UNTAN terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan.	25	5	0	3,83
5	Tangible: keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di PS MM FEB UNTAN	18	12	0	3,60
	Jumlah	113	35	2	3,74

**5.4.4. Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS-MM FEB UNTAN oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa**

**Tabel 5.34**

Hasil Kepuasan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam menyediakan sarana dan prasarana belajar.	81	97	0	2	3,43
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana.	90	89	1	0	3,49
3	Kepastian (assurance): Jaminan dukungan sarana dan prasarana dalam proses belajar-mengajar di PS MM FEB UNTAN.	82	97	1	0	3,45
4	Empati (empathy): Empati Pengelola PS MM FEB UNTAN dalam kebijakan keuangan .	106	68	1	5	3,53
5	Tangible: Fasilitas penunjang pekerjaan Dosen dan Tenaga Kependidikan di PS MM FEB UNTAN	106	71	2	1	3,57
	Jumlah	465	422	5	8	3,49

#### 5.4.5. Hasil Kuisioner Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan PS MM FEB UNTAN oleh Mahasiswa

**Tabel 5.35**  
Hasil Kepuasan Layanan Pendidikan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan Dosen tenaga, kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan	107	40	3	0	3,69
2	Daya tanggap (responsiveness): Daya tanggap dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	100	47	2	1	3,64
3	Kepastian (assurance): Kepastian dan kemampuan dosen dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	101	48	1	0	3,67
4	Empati (empathy): Kesiediaan atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	106	42	0	2	3,68
5	Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan aksesibilitas kualitas sarana dan prasarana	99	50	0	1	3,65
	Jumlah	513	227	6	4	3,67

**5.4.6. Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra**

**Tabel 5.36**

Hasil Kepuasan Pelaksanaan Penelitian

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memfasilitasi pelaksanaan penelitian.	73	20	1	0	3,77
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam mengatasi masalah pelaksanaan penelitian.	71	20	3	0	3,72
3	Kepastian (assurance): Jaminan kebebasan akademik dalam penelitian.	75	19	0	0	3,80
4	Empati (empathy): Empati Pengelola PS MM FEB UNTAN dalam memudahkan pelaksanaan penelitian.	72	19	3	0	3,73
5	Tangible: Fasilitas penunjang dalam publikasi hasil-hasil penelitian di PS MM FEB UNTAN (JEBIK & EJME)	74	17	3	0	3,76
	Jumlah	365	95	10	0	3,76

**5.4.7. Hasil Kuisisioner Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM PS MM FEB UNTAN oleh Dosen, Pengguna Lulusan, dan Mitra**

**Tabel 5.37**

Hasil Kepuasan Pelaksanaan PkM

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): kemampuan PS MM FEB UNTAN dalam memfasilitasi pelaksanaan PkM.	77	16	2	1	3,76
2	Daya tanggap (responsiveness): responsibilitas PS MM FEB UNTAN dalam mengatasi masalah pelaksanaan PkM.	64	25	5	0	3,63
3	Kepastian (assurance): Jaminan kebebasan akademik dalam PkM.	71	22	0	1	3,73
4	Empati (empathy): Empati Pengelola PS MM FEB UNTAN dalam memudahkan pelaksanaan PkM.	75	19	0	0	3,80
5	Tangible: Fasilitas penunjang dalam publikasi hasil-hasil PkM di PS MM FEB UNTAN (JEBIK & EJME)	75	18	1	0	3,79
	Jumlah	362	100	8	2	3,74

#### 5.4.8. Hasil Kepuasan terhadap Luaran dan Capaian PS MM FEB UNTAN oleh Pengguna Lulusan dan Mitra

**Tabel 5.38**

Hasil Kepuasan Luaran dan Capaian

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Etika	49	4	0	0	3,92
2	Keahlian pada bidang ilmu manajemen dan bisnis	41	12	0	0	3,78
3	Kemampuan berbahasa asing (Misal: Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, dll)	21	32	0	0	3,40
4	Penggunaan teknologi informasi (Misal: internet, komputer, dll)	36	11	6	0	3,57
5	Kemampuan berkomunikasi	33	20	0	0	3,62
6	Kerjasama tim	42	11	0	0	3,80
7	Pengembangan diri	33	19	1	0	3,60
	Jumlah	228	120	23	0	3,55

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna, indeks kepuasana ketujuh semua aspek mencapai nilai di atas 3,3 dengan nilai sangat puas.

#### 5.5. Luaran dan Capaian Tridharma Luaran Dharma Pendidikan

Standar Capaian Pembelajaran lulusan (CPL) sebagai berikut:

Empat indikator CPL merupakan lingkup implementasi dari standar lulusan PS-MM FEB UNTAN dengan kinerja dalam 3 tahun mengalami tren peningkatan, diantaranya: 1) Indeks kepuasan pengguna terhadap lulusan PS-MM FEB UNTAN (Standar: 3,3). Hasil *Tracer Study* PS-MM FEB UNTAN menyatakan bahwa kepuasan pengguna lulusan sangat puas (skala 1-4) terhadap alumni PS-MM FEB UNTAN.

**Tabel 5.39**  
**Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Alumni PS-MM FEB UNTAN**  
**Tahun 2020**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (reliability): Kemampuan Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan	42	11	0	0	3,79
2	Daya tanggap (responsiveness): Daya tanggap dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	33	17	3	0	3,57
3	Kepastian (assurance): Kepastian dan kemampuan dosen dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	36	16	0	1	3,64
4	Empati (empathy): kesediaan atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	40	12	0	1	3,72
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan aksesibilitas kualitas sarana dan prasarana.	34	16	2	1	3,57
	Jumlah	185	72	5	3	3,66

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, simpulan laporan kepuasan pengguna sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna terhadap layanan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama secara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
2. Kepuasan pengguna terhadap layanan Mahasiswasecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
3. Kepuasan pengguna terhadap Pengelolaan SDMsecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
4. Kepuasan pengguna terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasaranasecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
5. Kepuasan pengguna terhadap layanan Pendidikansecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
6. Kepuasan pengguna terhadap Pelaksanaan Penelitiansecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
7. Kepuasan pengguna terhadap Pelaksanaan PkMsecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.
8. Kepuasan pengguna terhadap Luaran dan Capaiansecara rata-rata mencapai nilai sangat puas.

#### **6.2. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat diambil sarana sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan pengguna harus dipertahankan pada nilai sangat puas sehingga kualitas pembelajaran, penelitian dan PkM dapat ditingkatkan.
2. Pelaksanaan survei dilakukan minimal 1 tahun sekali untuk mengukur umpan balik pengguna pelaksanaan tridharma.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hamid Hasan, Said (1988). Evaluasi Kurikulum. Jakarta: P2LPTK. Depdikbud
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991). Delivering Service Quality, New York: Free Press.
- Kotler, Philip (1998) Marketing Management, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip (2000), Marketing Management, Penerjemah: Herujati Purwoko, Jilid 1, Cetakan Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Schomburg, Harald. 2003. Handbool for graduate tracer studies. Centre for Research on Higher Education and Work University of Kassel, Germany, diunduh dari <http://www.qtafl.de/handbook.u2.pdf>
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, “*Service Quality Statisfaction*”, Yogyakarta : Andi Offset

## LAMPIRAN

### **ANGKET KEPUASAN PENGGUNA (USER) ALUMNI MM UNTAN**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDzLaRgo2Wqa4lw8oEJJe5n\\_PZ1zqTSuvl55uZ1jYbrvVxrw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDzLaRgo2Wqa4lw8oEJJe5n_PZ1zqTSuvl55uZ1jYbrvVxrw/viewform)

### **ANGKET MAHASISWA TENTANG KEPUASAN PADA PS-MM FEB UNTAN**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2uYDkvgigUMx-oy2Et9IRiDitHHy-F6rtSqwbuaabSv\\_lvRg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2uYDkvgigUMx-oy2Et9IRiDitHHy-F6rtSqwbuaabSv_lvRg/viewform)

### **ANGKET KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN PADA PS-MM FEB UNTAN**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1v5FYQN1iei1iSQd\\_A1Je6Qcj91kBuoevf91rz-ONm\\_oKig/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1v5FYQN1iei1iSQd_A1Je6Qcj91kBuoevf91rz-ONm_oKig/viewform)

### **ANGKET KEPUASAN DOSEN PADA PS-MM FEB UNTAN**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfztaZVC78IK0uI0zZL-gyXgeR5qbW8qUCHgLGZ9O\\_sWEPrnQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfztaZVC78IK0uI0zZL-gyXgeR5qbW8qUCHgLGZ9O_sWEPrnQ/viewform)

### **ANGKET KEPUASAN MITRA PADA PS-MM FEB UNTAN**

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQy98pgZVBrko4k3I2C06jtPA0ZTdFfRSrwLnx1JWuEDgKPw/viewform>

### **ANGKET KEPUASAN ALUMNI PADA PS-MM FEB UNTAN**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8jMgERLZ6\\_dl6gpQjyXpDoSyC4XBpn81KsQ\\_YBQgRA8iRIA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8jMgERLZ6_dl6gpQjyXpDoSyC4XBpn81KsQ_YBQgRA8iRIA/viewform)