

# LAPORAN HASIL SURVEY



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AMKOP MAKASSAR**

**2022**

## DAFTAR ISI

A. Pengantar .....	3
B. Metode .....	3
C. Temuan Survey.....	3
1. Temuan Survey Kepuasan Dosen.....	3
2. Temuan Survey Kepuasan Tendik .....	10
3. Temuan Survey Kepuasan Pengabdian (Pengabdian Kepada Masyarakat).....	16
4. Temuan Survey Kepuasan Peneliti.....	25
5. Temuan Survey Kepuasan Mahasiswa .....	30
6. Temuan Survey Kepuasan Mitra .....	38
D. Analisis.....	39
1. Analisis Hasil Survey Kepuasan Dosen .....	39
2. Analisis Hasil Survey Kepuasan Tendik .....	40
3. Analisis Hasil Survey Kepuasan Pengabdian (Pengabdian Kepada Masyarakat) .....	41
4. Analisis Hasil Survey Kepuasan Peneliti .....	41
5. Analisis Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa .....	42
6. Analisis Hasil Survey Kepuasan Mitra .....	44
E. Penutup .....	45

# LAPORAN HASIL SURVEY

## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

### AMKOP MAKASSAR

#### A. Pengantar

Survey ini merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang berkaitan dengan penjaminan mutu yang harus terus ditingkatkan. Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan akademik yang diselenggarakan oleh STIE AMKOP Makassar. Survey ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

#### B. Metode

Metode pengumpulan data pada survey ini adalah menggunakan google formulir. Kisi-kisi yang digunakan terbagi menjadi 5 aspek yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible). Skala diisi menggunakan skala likert yaitu 1 (kurang), 2 (cukup), 3 (Baik), 4 (Sangat baik). Angket survey diisi oleh dosen, tendik dan mahasiswa STIE AMKOP Makassar secara acak. Dosen, tendik dan mahasiswa mengisi formulir survey dengan keinginan sendiri tanpa paksaan oleh pihak manapun. Hasil survey dianalisis menggunakan analisis statistik sederhana yaitu secara deskriptif yang ditampilkan dalam bentuk tabel.

#### C. Temuan Survey

##### 1. Temuan Survey Kepuasan Dosen

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa dosen yang mengisi angket survey terdiri dari 14 orang yang bergelar magister dan 4 orang bergelar doktor. Data jenis kelamin terdiri dari 7 orang laki-laki dan 11 orang perempuan, tersebar dalam 6 program studi dengan rincian pada **Tabel 1**.

**Tabel 1.** Sebaran Dosen di 6 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Manajemen	6 Responden
2	Akuntansi	4 Responden
3	Bisnis Digital	3 Responden
4	Kewirausahaan	1 Responden
5	Magister Manaj	3 Responden
6	Doktor (DIM)	1 Responden

### 1.1. Keandalan (*Reability*)

Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan STIE AMKOP Makassar, meliputi aspek kesesuaian layanan dengan prosedur yang diterapkan, konsistensi penegakan aturan/kode etik, objektivitas penilaian kinerja dan kompetensi tendik dalam memberikan layanan terhadap dosen. Hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 1.1.**

**Tabel 1.1.** Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terhadap layanan terkait kebutuhan Dosen di AMKOP	1	0	16	1	5.5	0	89	5.5
2	Kepuasan Dosen dalam memperoleh Informasi yang transparan dan dapat dipercaya	0	0	16	2	0	0	89	11
3	Kepuasan Dosen tentang sosialisai kode etik Dosen di AMKOP	6	0	11	1	33	0	61	6
4	Kepuasan Dosen tentang kebebasan berpendapat di AMKOP	0	0	13	5	0	0	72	28
5	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM	0	0	17	1	0	0	94	6
<b>Total</b>		7	0	73	10	8	0	81	11

## 1.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan tendik STIE AMKOP Makassar dalam memberikan pelayanan kepada dosen. Aspek ini juga mengukur kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk menilai kejelasan SOP layanan. Hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 1.2.**

**Tabel 1.2.** Hasil survey aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Kepuasan Dosen terkait waktu tunggu layanan akademik dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dosen	2	0	12	4	11	0	67	22
2	Kepuasan Dosen terhadap layanan di AMKOP	1	0	17	0	6	0	94	0
3	Kepuasan Dosen terkait sosialisasi SOP layanan di AMKOP	6		12		33		67	
<b>Total</b>		9	0	41	4	17	0	76	7

### 1.3. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dalam perlindungan hukum, kenaikan pangkat, gaji, tunjangan, dan karir di STIE AMKOP Makassar. Hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 1.3**.

**Tabel 1.3.** Hasil survey aspek kepastian (*Assurance*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait kenaikan gaji	5	0	12	1	28	0	67	5
2	Kepuasan Dosen terkait Kenaikan pangkat	8	0	9	1	44	0	50	6
3	Kepuasan Dosen terkait proses pengurusan/ Tugas belajar	8	0	8	2	44.5	0	44.5	11
4	Kepuasan Dosen terkait proses penilaian remunerasi	6	0	10	2	33	0	56	11
5	Kepuasan Dosen terkait pelaporan LKD tiap semester	7	0	7	4	39	0	39	22
6	Kepuasan Dosen terkait ketersediaan beasiswa lanjut studi	11	0	4	3	61	0	22	17

7	Kepuasan Dosen terkait konsistensi penegakan aturan dan sanksi	7	0	9	2	39	0	50	11
8	Kepuasan Dosen terkait reward/penghargaan yang diberikan	2	0	13	3	11	0	72	17
<b>Total</b>		54	0	72	18	37.5	0	50	12.5

#### 1.4. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini terdiri dari kemudahan dalam komunikasi, penggunaan fasilitas kampus, dan berbagai aplikasi layanan di kampus. Kepedulian dan kebersamaan civitas akademik STIE AMKOP Makassar. Hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 1.4.**

**Tabel 1.4.** Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait kepedulian institusi terhadap musibah yang dihadapi Dosen	2	0	12	4	11	0	67	22
2	Kepuasan Dosen terkait monitoring dan	2	0	15	1	11	0	83	6

evaluasi yang dilakukan Institusi									
3	Kepuasan Dosen terkait kemudahan staf layanan akademik untuk ditemui	3	0	13	2	17	0	72	11
4	Kepuasan Dosen terkait sistem informasi dalam menunjang kinerja Dosen	4	2	10	2	22	11	55	11
<b>Total</b>		11	2	50	9	15	3	69	13

### 1.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung tersedianya fasilitas penunjang proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran daring, ketersediaan wifi, fasilitas keselamatan dan Kesehatan kerja, ketersediaan klinik, fasilitas sarana ibadah, sarana umum, dan adanya tendik/petugas keamanan. Hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 1.5**.

**Tabel 1.5.** Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait ruang kerja yang nyaman	12	0	6	0	67	0	33	0
2	Kepuasan Dosen terkait kelas yang nyaman dan memadai	10	0	5	3	56	0	27	17

3	Kepuasan Dosen terkait fasilitas perpustakaan yang lengkap	15	0	3	0	83	0	17	0
4	Kepuasan Dosen terkait laboratorium untuk menunjang Tridarma Perguruan Tinggi	16	0	2	0	89	0	11	0
5	Kepuasan Dosen terkait kamar Kecil/toilet	6	0	11	1	33	0	61	6
6	Kepuasan Dosen terkait AC dan penerangan di ruang kerja/kelas	11	0	6	1	61	0	33	6
7	Kepuasan Dosen terkait lahan parkir yang memadai	1	0	15	2	6	0	83	11
8	Kepuasan Dosen terkait sanitasi dan lingkungan yang asri	8	0	9	1	44	0	50	6
9	Kepuasan Dosen terkait jaringan internet yang memadai	4	3	9	2	22	17	50	11
<b>Total</b>		81	3	66	11	50	2	41	7

## 2. Temuan Survey Kepuasan Tendik/Karyawan

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa Tendik/karyawan yang mengisi angket survey terdiri dari 1 orang yang bergelar magister dan 4 orang bergelar sarjana. Data jenis kelamin terdiri dari 1 orang laki-laki dan 4 orang perempuan.

### 2.1. Keandalan (*Reability*)

Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan STIE AMKOP Makassar, meliputi aspek kesesuaian layanan dengan prosedur yang diterapkan, konsistensi penegakan aturan/kode etik, objektivitas penilaian kinerja dan kompetensi tendik/karyawan dalam memberikan layanan terhadap tendik/karyawan. Hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 2.1**.

**Tabel 2.1.** Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan tendik/karyawan terhadap layanan diskusi terkait kebutuhan tendik di AMKOP	1	0	4	0	20	0	80	0
2	Kepuasan tendik/karyawan dalam mendapatkan Informasi yang transparan dan dapat dipercaya	2	0	3	0	40	0	60	0
3	Kepuasan Tendik/karyawan terkait kejelasan SOP dan kode etik tendik di AMKOP	2	0	2	1	40	0	40	20

4	Kepuasan tendik/karyawan tentang kebebasan berpendapat di AMKOP	1	0	3	1	20	0	60	20
5	Kepuasan tendik/karyawan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM	1	0	3	1	20	0	60	20
<b>Total</b>		7	0	15	3	28	0	60	12

## 2.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan tendik/karyawan STIE AMKOP Makassar dalam memberikan pelayanan kepada tendik/karyawan. Aspek ini juga mengukur kesempatan yang diberikan kepada tendik/karyawan untuk menilai kejelasan SOP layanan. Hasil survey tingkat kepuasan tendik/karyawan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 2.2**.

**Tabel 2.2.** Hasil survey aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Tendik/karyawan terkait waktu tunggu tanggapan pimpinan di AMKOP	1	0	3	1	20	0	60	20
2	Kepuasan Tendik/karyawan terhadap kepatuhan civitas akademik menerapkan SOP	2	0	2	1	40	0	40	20
<b>Total</b>		3	0	5	2	30	0	50	20

### 2.3. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dalam perlindungan hukum, kenaikan pangkat, gaji, tunjangan, dan karir di STIE AMKOP Makassar. Hasil survey tingkat kepuasan tendik/karyawan pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 2.3**.

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Kepuasan tendik/karyawan terkait kenaikan gaji berkala yang dikelola	2	0	2	1	40	0	40	20
2	Kepuasan tendik/karyawan terkait Kenaikan pangkat yang dikelola	2	0	3	0	40	0	60	0
3	Kepuasan tendik/karyawan terkait pengembangan skill SDM	1	0	4	0	20	0	80	0
4	Kepuasan tendik/karyawan terkait proses penilaian remunerasi	3	0	1	1	60	0	20	20
5	Kepuasan tendik/karyawan terkait pelaporan LKH tiap semester	1	0	4	0	20	0	80	0
6	Kepuasan tendik/karyawan terkait konsistensi penegakan aturan dan sanksi	1	0	3	1	20	0	60	20

7	Kepuasan tendik/karyawan terkait reward/penghargaan yang diberikan Institusi	1	0	3	1	20	0	60	20
8	Kepuasan tendik/karyawan terkait perilaku teman sejawat	1	0	4	0	20	0	80	0
9	Kepuasan tendik/karyawan terkait kedisiplinan pembayaran honor/gaji	0	0	4	1	0	0	80	20
<b>Total</b>		12	0	28	5	27	0	62	11

#### 2.4. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini terdiri dari kemudahan dalam komunikasi, penggunaan fasilitas kampus, an berbagai aplikasi layanan di kampus. Kepedulian dan kebersamaan civitas akademik STIE AMKOP Makassar. Hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 2.4.**

**Tabel 2.4.** Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

Diukur	Jumlah				Persentase (%)				
	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Kepuasan tendik/karyawan terkait kepedulian Institusi terhadap musibah yang dihadapi tendik/karyawan	1	0	3	1	20	0	60	20
2	Kepuasan tendik/karyawan terkait monitoring dan evaluasi yang dilakukan Institusi	2	0	1	2	40	0	20	40

3	Kepuasan tendik/karyawan terkait kemudahan menemui pimpinan	0	1	2	2	0	20	40	40
4	Kepuasan tendik/karyawan terkait sistem informasi dalam menunjang kinerja tendik/karyawan	0	1	2	2	0	20	40	40
<b>Total</b>		3	2	8	7	15	10	40	35

## 2.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung tersedianya fasilitas penunjang proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran daring, ketersediaan wifi, fasilitas keselamatan dan Kesehatan kerja, ketersediaan klinik, fasilitas sarana ibadah, sarana umum, dan adanya tendik/karyawan. Hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 2.5**.

**Tabel 2.5.** Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan tendik/Karyawan terkait ruang kerja yang nyaman	2	0	2	1	40	0	40	20
2	Kepuasan tendik/karyawan terkait akses internet	4	0	1	0	80	0	20	0

3	Kepuasan tendik/karyawan terkait fasilitas kamar kecil yang bersih dan memadai	3	0	2	0	60	0	40	0
4	Kepuasan tendik/karyawan terkait AC dan penerangan di ruang kerja	1	2	2	0	20	40	40	0
5	Kepuasan tendik/karyawan terkait lahan parkir khusus tendik/karyawan dan dosen	1	0	4	0	20	0	80	0
6	Kepuasan tendik/karyawan terkait sanitasi dan lingkungan yang asri	1	2	2	0	20	40	40	0
7	Kepuasan tendik/karyawan terkait arus listrik yang memadai	0	0	4	1	0	0	80	20
<b>Total</b>		12	4	17	2	34	11	49	6

### 3. Temuan Survey Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa dosen yang mengisi angket survey terdiri dari 17 orang yang tersebar dalam 6 program studi dengan rincian pada **Tabel 3.**

**Tabel 3.** Sebaran Dosen di 6 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Manajemen	5 Responden
2	Akuntansi	3 Responden
3	Bisnis Digital	1 Responden
4	Kewirausahaan	1 Responden
5	Magister Manaj.	4 Responden
6	Doktor (DIM)	3 Responden

### 3.1. Keandalan (*Reability*)

Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan STIE AMKOP Makassar, meliputi aspek kesesuaian layanan tenaga kependidikan terhadap informasi pengabdian, pemahaman teknis pembuatan RAB, tanggapan setiap saran pengabdian, serta sikap tenaga pendidik terhadap dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat saat melakukan konsultasi yang berkaitan dengan pengabdian. Hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 3.1.**

**Tabel 3.1.** Hasil survey aspek keandalan (Reliability)  
Tingkat Kepuasan Pengabdian

No.	Aspek yang diukur	Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Tenaga kependidikan (Tendik) STIE AMKOP Makassar bersinergi dengan LP3M melayani informasi pengabdian	3	4	8	1	17,65	29,41	47,06	5,88
2	Tendik STIE AMKOP Makassar bersinergi dengan LP3M memahami teknis pembuatan RAB	3	7	7	0	17,65	41,18	41,18	0
3	Tendik menanggapi setiap saran dari pengabdian	2	5	10	0	11,76	29,41	58,82	0

4	Tendik bersikap sangat ramah dan terbuka terhadap pengabdian yang melakukan konsultasi yang berkaitan dengan pengabdian.	1	5	11	0	5,88	29,41	64,71	0
Total						13,24	32,35	52,94	1,47

### 3.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan STIE AMKOP Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat. Hasil survey tingkat kepuasan dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 3.2**.

**Tabel 3.2.** Hasil survey aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	STIE AMKOP Makassar menyediakan bantuan yang cepat bagi pengabdian yang membutuhkan bantuan terkait kelancaran proses pengabdian	2	6	8	1	11,76	35,29	47,06	5,88
2	STIE AMKOP Makassar memiliki profil resiko pada unsur	3	7	6	1	17,65	41,18	35,29	5,88

	pengabdian yang ada.								
3	STIE AMKOP Makassar menyediakan waktu khusus yang digunakan untuk jejak pendapat terhadap kendala-kendala pada pengabdian kepada masyarakat.	2	5	9	1	11,75	29,41	52,94	5,88
	Total					13,73	35,29	45,10	5,88

### 1.1. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dari STIE AMKOP Makassar dalam mendampingi dan membantu dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat terhadap kendala dalam penyelesaian administrasi yang berkaitan dengan program pengabdian kepada masyarakat. Hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 3.3.**

No.	Aspek yang diukur	Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	STIE AMKOP Makassar mendampingi dosen dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat	2	4	10	1	11,76	23,53	58,82	5,88

2	STIE AMKOP Makassar membantudosen jika mengalami kendala dalam penyelesaian administrasi pengabdian kepada masyarakat yang diurus di LP3M	2	6	9	0	11,76	35,29	52,94	0
Total						11,76	29,41	55,88	2,94

### 1.1. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini berkaitan dengan bagaimana penghargaan STIE AMKOP Makassar terhadap dosen yang menerbitkan hasil PkM di jurnal, kesediaan dalam mendengar keluhan dan kendala yang dihadapi dosen, kemudahan dalam komunikasi, penyediaan akses serta dana pengabdian. Hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 3.4**.

**Tabel 3.4.** Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

		Jumlah				Persentase %			
No.	Aspek yang diukur	1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Penghargaan yang sangat baik kepada pengabdian yang berhasil menerbitkan hasil PkM di Jurnal terakreditasi dan bereputasi.	3	7	6	1	17,65	41,18	35,29	5,88

2	Adanya kesediaan STIE AMKOP Makassar untuk mendengar keluhan dan kendala yang dihadapi pengabd.	1	5	11	0	5,88	29,41	64,71	0
3	Adanya perhatian secara komprehensif kepada pengabd.	1	6	9	1	5,88	35,29	52,94	5,88
4	STIE AMKOP Makassar berupaya melakukan pendataan kendala pengabd. secara berkala.	1	4	11	1	5,88	23,53	64,71	5,88
5	STIE AMKOP Makassar memberi kemudahan akses komunikasi setiap jam kerja.	1	4	10	2	5,88	23,53	58,82	11,76
6	Besarnya nominal setiap kluster PkM sangat memadai.	4	6	6	1	23,53	35,29	35,29	5,88
Total						10,78	31,37	51,96	5,88

### 1.1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung adanya kerjasama antara Prodi dengan LP3M dalam sosialisasi juknis PkM, Panduan pembuatan Rencana Anggaran Belanja (RAB), MoU antar lembaga terakomodasi dengan baik dan menunjang PkM di STIE AMKOP Makassar, serta melakukan inventarisasi hasil PkM dosen. Hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 3.5**.

**Tabel 3.5.** Hasil survey aspek *Tangible*

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	STIE AMKOP Makassar bekerjasama dengan LP3M dalam sosialisasi juknis PkM	3	4	9	1	17,65	23,53	52,94	5,88
2	Panduan pembuatan Rencana Anggaran Belanja (RAB) sangat jelas.	3	4	10	0	17,65	23,53	58,82	0
3	Tenaga kependidikan yang memiliki tupoksi mengkoordinir PkM sangat memadai di tingkat STIE AMKOP Makassar	4	5	7	1	23,53	29,41	41,18	5,88
4	MoU antar lembaga terakomodasi dengan baik dan menunjang PkM di STIE AMKOP Makassar	3	2	11	1	17,65	11,76	64,71	5,88

5	STIE AMKOP Makassar melakukan inventarisasi hasil PkM dosen	3	0	12	2	17,65	0	70,59	11,76
<b>Total</b>						18,82	17,65	57,65	5,88

## 2. Temuan Survey Kepuasan Peneliti

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa dosen yang mengisi angket survey terdiri dari 16 orang yang tersebar dalam 6 program studi dengan rincian pada **Tabel 4.**

**Tabel 4.** Sebaran Dosen di 6 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Manajemen	4 Responden
2	Akuntansi	3 Responden
3	Bisnis Digital	2 Responden
4	Kewirausahaan	1 Responden
5	Magister Manaj	4 Responden
6	Doktor (DIM)	2 Responden

### 1.1. Keandalan (*Reability*)

Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan STIE AMKOP Makassar terhadap peneliti. Aspek yang diukur dan hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 4.1.**

**Tabel 4.1.** Hasil survey aspek keandalan (Reliability)  
Tingkat Kepuasan Peneliti

No	Aspek yang diukur	Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	AMKOP yang melayani informasi penelitian dengan sangat baik.	0	3	13	0	0	19	81	0
2	AMKOP sangat memahami teknis pembuatan RAB dan memberi pengarahan ke para dosen	0	7	8	1	0	44	50	6
3	AMKOP sangat memahami isi Juknis Penelitian dan membantu dosen dalam sosialisasi	0	4	10	2	0	25	63	13

4	AMKOP menanggapi setiap saran dari peneliti dengan sangat baik	0	1	13	2	0	6	81	13
5	AMKOP bersikap sangat ramah dan terbuka terhadap peneliti yang melakukan konsultasi yang berkaitan dengan penelitian.	0	2	12	2	0	13	75	13
Total						0	21	70	9

### 1.1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan STIE AMKOP Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap dosen yang melakukan penelitian. Hasil survey tingkat kepuasan dosen yang melakukan penelitian pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 4.2**.

**Tabel 4.2.** Hasil survey aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Amkop segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi pada saat penelitian yang terjadi.	0	3	11	2	0	19	69	13
2	Amkop mensosialisasikan profil resiko bidang penelitian sebagai tindakan preventif	0	5	9	2	0	31	56	13
3	Amkop menerima saran dankritik dari peneliti kemudian menganalisis dan menindaklanjuti.	0	5	9	2	0	31	56	13
4	Amkop menyediakan waktu khusus yang digunakan untuk jejak pendapat terhadap kendala-kendala pada penelitian.	0	6	8	2	0	38	50	13
Total						0	30	58	13

## 1.2. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dari STIE AMKOP Makassar terhadap dosen yang melakukan penelitian. Aspek yang diukur dan hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 4.3**.

**Tabel 4.3.** Hasil survey aspek kepastian (*Assurance*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Amkop mendampingi dosen dalam melakukan penelitian	0	3	12	1	0	19	75	6
2	Amkop membantu dosen Prodi jika mengalami kendala dalam penyelesaian administrasi penelitian yang dikordinir di LP3M	1	5	9	1	6	31	56	6
Total						3	25	66	6

## 1.1. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini berkaitan dengan bagaimana empati STIE AMKOP Makassar dalam pelayanan terhadap dosen yang melakukan penelitian. Aspek yang diukur dan hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 4.4**.

**Tabel 4.4.** Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Penghargaan yang sangat baik kepada peneliti yang berhasil menerbitkan hasil penelitian di Jurnal terakreditasi dan bereputasi.	0	4	11	1	0	25	69	6
2	Adanya kesediaan Amkop untuk mendengar keluhan dan kendala yang dihadapi peneliti.	0	3	12	1	0	19	75	6
3	Amkop berupaya melakukan pendataan kendala peneliti secara berkala	0	2	14	0	0	13	88	0

4	Amkop memberi kemudahan akses komunikasi setiap jam kerja.	0	3	10	3	0	19	63	19
5	Amkop menyediakan dana penelitian tingkat Prodi	2	6	6	2	13	38	38	13
Total						3	23	65	9

### 1.1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung pelayanan STIE AMKOP Makassar terhadap dosen yang melakukan penelitian. Aspek yang diukur dan hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 4.5**.

**Tabel 4.5.** Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Amkop bekerjasama dengan LP3M dalam sosialisasi juknis penelitian	0	8	7	1	0	50	44	6
2	Amkop memiliki turunan dalam bentuk flowchat panduan pembuatan Rencana Anggaran Belanja (RAB) sehingga memudahkan dosen	1	9	5	1	6	56	31	6
3	MoU antar lembaga terakomodasi dengan baik dan menunjang penelitian di Amkop	1	3	10	2	6	19	63	13
4	Amkop melakukan inventarisasi hasil penelitian dosen secara digital	3	4	8	1	19	25	50	6
Total						8	38	47	8

### 1.2. Temuan Survey Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa mahasiswa yang mengisi angket survey terdiri dari 68 orang yang tersebar dalam 6 program studi dengan rincian pada **Tabel 5**.

**Tabel 5.** Sebaran Dosen di 3 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Manajemen	35 Responden
2	Akuntansi	12 Responden
3	Bisnis Digital	10 Responden
4	Kewirausahaan	2 Responden
5	Magister Manaj.	8 Responden
6	Doktor (DIM)	1 Responden

### 1.1. Keandalan (*Reability*)

Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan STIE AMKOP Makassar terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 5.1.**

**Tabel 5.1.** Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No.	Aspek yang diatur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Jumlah				Persentase			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Dosen selalu menyediakan waktu untuk diskusi dan konsultasi	18	41	7	2	26	60,3	10,3	2,9
2	Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif.	26	31	8	3	38	45,6	11,8	4,4
3	Dosen selalu memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di kelas.	20	42	4	2	29	61,8	5,9	2,9

4	Dosen dan tendik/karyawan bebas dari kesalahan pencatatan terhadap prestasi mahasiswa.	14	38	12	4	21	55,9	17,6	5,9
5	Dosen memberikan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa yang bermasalah .	24	30	9	5	35	44,1	13,2	7,4
6	Dosen patuh terhadap class rule atau kontrak belajar.	19	39	5	5	28	57,4	7,4	7,4
Total						30	54	11	5

### 1.1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan STIE AMKOP Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa yang melakukan penelitian pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 5.2.**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

No	Aspek yang diukur	Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Prodi menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu.	15	37	10	6	22	54,4	14,7	8,8
2	Tenaga Kependidikan/dosen siap menjawab pertanyaan mahasiswa terhadap persoalan akademik.	23	36	7	2	34	52,9	10,3	2,9

3	Tenaga Kependidikan/dosen memberikan informasi yang benar.	30	29	6	3	44	42,6	8,8	4,4
4	Tenaga Kependidikan/dosen memberikan layanan akademik secara cepat dan benar.	23	35	8	2	34	51,5	11,8	2,9
5	Dosen memberikan bimbingan karya tulis dan akademik lainnya secara empati	24	32	9	3	35	47,1	13,2	4,4
6	Dosen membantu mahasiswa keluar dari kesulitan terkait dengan aktivitas pembelajaran	25	31	7	5	37	45,6	10,3	7,4
Total						34	49	12	5

### 1.1. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dari pelayanan STIE AMKOP Makassar terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 5.3**.

**Tabel 5.3.** Hasil survey aspek kepastian (*Assurance*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Sistem penilaian yang adil dan transparan	23	33	8	4	34	48,5	11,8	5,9
2	Jumlah beasiswa yang disediakan sudah mencukupi	23	33	8	4	34	48,5	11,8	5,9
3	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	21	36	9	2	31	52,9	13,2	2,9
4	Adanya komunikasi dua arah dalam pembelajaran]	18	38	9	3	26	55,9	13,2	4,4

5	Informasi tentang buku-buku terbaru selalu di update	18	28	17	5	26	41,2	25,0	7,4
6	Karyawan / dosen ramah dan sopan dalam memberikan layanan/mengajar mahasiswa	27	29	11	1	40	42,6	16,2	1,5
7	Fasilitas laboratorium (bahasa, exact, dan multimedia) aman dari digunakan oleh mahasiswa dan bersertifikasi	17	30	13	8	25	44,1	19,1	11,8
8	Mahasiswa aman dari tindak kejahatan , pelecehan, diskriminatif, dan bullying akademik dosen	27	35	4	2	40	51,5	5,9	2,9
9	Tendik / dosen memiliki keterampilan/kompetensi mengenai layanan akademik yang diberikan]	25	35	6	2	37	51,5	8,8	2,9
Total						32,5	48,5	14	5

## 1.2. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini berkaitan dengan bagaimana empati STIE AMKOP Makassar dalam pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 5.4**.

**Tabel 5.4.** Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Besarnya kontribusi biaya (SPP dan Praktikum) sudah memadai	12	38	15	3	18	55,9	22,1	4,4
2	Dosen Penasihat Akademik selalu membantu permasalahan akademis	18	42	4	4	26	61,8	5,9	5,9
3	Adanya kesediaan STIE AMKOP Makassar untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan setiap mahasiswa	19	36	10	3	28	52,9	14,7	4,4

4	Adanya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi (mis :Juara Olahraga, dll)	19	35	12	2	28	51,5	17,6	2,9
5	STIE AMKOP Makassar memahami kebutuhan utama mahasiswa	13	38	13	4	19	55,9	19,1	5,9
6	Dosen mampu memahami tingkat kecerdasan mahasiswa	21	38	7	2	31	55,9	10,3	2,9
7	Dosen mampu menyampaikan materi secara bervariasi sesuai dengan kemampuan mahasiswa	20	37	8	3	29	54,4	11,8	4,4
8	Dosen mampu membimbing mahasiswa yang memiliki tingkat kecerdasan rendah	21	33	10	4	31	48,5	14,7	5,9
Total						26	55	14,5	4,5

### 1.3. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung pelayanan STIE AMKOP Makassar terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 4.5**.

**Tabel 5.5.** Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Ruangan kelas yang bersih dan rapi	24	32	8	4	35	47,1	11,8	5,9
2	Kelengkapan kelas (meja, kursi, whiteboard, dll) dlm kondisi yg baik.	19	29	16	4	28	42,6	23,5	5,9
3	Kamar mandi bersih dan jumlahnya cukup.	19	29	14	6	28	42,6	20,6	8,8
4	Fasilitas internet memadai	11	18	21	18	16	26,5	30,9	26,5
5	Kelengkapan buku untuk kebutuhan kuliah di perpustakaan	15	25	13	15	22	36,8	19,1	22,1

6	Kemudahan dan kenyamanan akses Siakad dalam membantu proses akademik.	25	32	9	2	37	47,1	13,2	2,9
7	Kelengkapan laboratorium berfungsi dengan baik	16	27	16	9	24	39,7	23,5	13,2
8	Tempat ibadah yang memadai	21	32	10	5	31	47,1	14,7	7,4
9	Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman	20	34	13	1	29	50,0	19,1	1,5
10	Penataan Lingkungan Kampus yang baik	18	39	10	1	26	57,4	14,7	1,5
Total						27,5	44	19	9,5

## 2. Temuan Survey Kepuasan Mitra

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, didapatkan rekapitulasi hasil survey sebagai berikut:

Tabel 6.1. Rekapitulasi hasil survey berdasarkan tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	0	40	60
Responsibility	0	0	50	50
Assurance	0	16,67	25	58,33
Empathy	0	4,17	58,33	37,50
Tangible	0	0	55,56	44,44

## . Analisa

### 1. Analisa Hasil survey Kepuasan dosen

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

**Tabel 6.1.** Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	8	0	81	11
Responsibility	17	0	76	7
Assurance	37.5	0	50	12.5
Empathy	15	3	69	13
Tangible	50	2	41	7

**Gambar 6.1** Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

Bedasarkan Tabel 6.1. didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di STIE AMKOP Makassar Secara umum kepuasan dosen terhadap Prodi tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai "Baik", namun ada beberapa hal menarik dari hasil survey, yaitu mayoritas responden menilai bahwa aspek yang masih menjadi kekurangan terbesar ialah bukti langsung (Tangible) yakni sebesar 50% sedangkan aspek yang menjadi kelebihan terbesar ialah aspek keandalan (Reliability) yakni sebesar 81%. Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Peningkatan sarana penunjang tri dharma perguruan tinggi, sarana umum, dan sarana lainnya seperti ruang dosen, kelas, kamar mandi, wifi, proyektor, dsb.
2. Kesejahteraan, kemudahan izin tugas belajar dan jenjang karir dosen perlu ditingkatkan pengelolaannya.
3. Kejelasan SOP pelayanan dan waktu tunggu perlu diperhatikan

## 2. Analisa Hasil survey Kepuasan Tendik/Karyawan

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

**Tabel 6.2** Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

<b>Aspek Monitoring</b>	<b>Kurang (%)</b>	<b>Cukup (%)</b>	<b>Baik (%)</b>	<b>Sangat Baik (%)</b>
Reliability	35	0	75	15
Responsibility	30	0	50	20
Assurance	27	0	62	11
Empathy	15	10	40	35
Tangible	34	11	49	6

Bedasarkan Tabel 6.2 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan Karyawan terhadap pelayanan akademik di STIE AMKOP Makassar. Secara umum kepuasan Tendik/Karyawan terhadap Prodi tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik” terutama pada aspek keandalan (Reliability). Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Peningkatan sarana penunjang seperti, sarana umum, dan sarana lainnya seperti ruang tendik/Karyawan, kelas, kamar mandi, jaringan internet, proyektor, dsb.
2. Kesejahteraan dan jenjang karir tendik/Karyawan perlu ditingkatkan pengelolaannya.

### 3. Analisa Hasil survey Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

**Tabel 6.3** Rekapitulasi hasil survey bedasarkan persentase tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	13,24	32,35	52,94	1,47
Responsibility	13,73	35,29	45,10	5,88
Assurance	11,76	29,41	55,88	2,94
Empathy	10,78	31,37	51,96	5,88
Tangible	18,82	17,65	57,65	5,88

Bedasarkan Tabel 6.3 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat terhadap pelayanan di STIE AMKOP Makassar. Secara umum kepuasan dosen terhadap Prodi tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai "Baik". Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Besarnya nominal setiap kluster PKM
2. Tenaga kependidikan yang memiliki tupoksi mengkoordinir PkM

#### 4. Analisa Hasil survey Kepuasan Peneliti

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

**Tabel 6.4** Rekapitulasi hasil survey bedasarkan persentase tiap aspek

<b>Aspek Monitoring</b>	<b>Kurang (%)</b>	<b>Cukup (%)</b>	<b>Baik (%)</b>	<b>Sangat Baik (%)</b>
Reliability	0	21	70	9
Responsibility	0	29	58	13
Assurance	3	25	66	6
Empathy	3	23	65	9
Tangible	8	38	47	8

Bedasarkan Tabel 6.4 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan Peneliti terhadap pelayanan akademik d STIE AMKOP Makassar i. Secara umum kepuasan Peneliti terhadap Prodi tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik” terutama pada aspek keandalan (Reliability). Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Peningkatan sarana penunjang penelitian seperti laboratorium.
2. Penyediaan dana penelitian
3. Peningkatan dalam inventarisasi hasil penelitian dosen secara digital

## 1. Analisa Hasil survey Kepuasan Mahasiswa

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

**Tabel 6.5** Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	5	11	54	30
Responsibility	5	12	49	34
Assurance	5	14	48,5	32,5
Empathy	4,5	14,5	55	26
Tangible	9,5	19	44	27,5

Bedasarkan Tabel 6.5 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIE AMKOP Makassar. Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap Prodi tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai "Baik". Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran dan penelitian seperti ruang kelas, wifi, Kipas angin, LCD, perpustakaan, komputer, laboratorium dan lain-lain.

## 2. Analisa Hasil Survey Kepuasan Mitra

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	0	40	60
Responsibility	0	0	50	50
Assurance	0	16,67	25	58,33
Empathy	0	4,17	58,33	37,50
Tangible	0	0	55,56	44,44

Berdasarkan Gambar 6.1. di atas didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan kerjasama di STIE AMKOP Makassar Secara umum kepuasan mitra terhadap Prodi tergolong mendekati sangat baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai "baik dan sangat baik", namun ada beberapa hal yang perlu

diperhatikan dari hasil survey, yaitu ada responden menilai bahwa aspek yang masih menjadi kekurangan ialah aspek Kepastian (assurance) yakni sebesar 16,67% menilai cukup, namun mayoritas mitra menilai aspek ini baik bahkan persentase terbesar berada pada posisi sangat baik. Sedangkan aspek yang menjadi kelebihan terbesar ialah aspek keandalan (Reliability) yakni sebesar 60%. Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Hal yang menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan kerjasama yaitu meningkatkan lagi aspek Kepastian (assurance) khususnya pada mitra kerjasama yang menilai aspek ini perlu perbaikan, diantaranya:

4. Meningkatkan kompetensi tendik/karyawan yang mengelola kerjasama
5. Keakuratan layanan dan informasi kerjasama
6. Keramahan/kesopanan dalam layanan LegalitasdankredibilitasSTIEAMKOPMakassar
7. Keamanan dan keselamatan dalam proses kerjasama
8. Kejelasan tindak lanjut dan manfaat kerjasama

## **E. Penutup**

Demikian laporan survey kepuasan ini dibuat, semoga hasil survey ini dapat memberikan informasi dan pertimbangan untuk peningkatan kualitas layanan di STIE AMKOP Makassar

