



**STIE - YPUP
MAKASSAR**

Laporan ini bersifat rahasia.
Untuk kalangan Internal Institusi

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MITRA STIE YPUP MAKASSAR TAHUN 2019/2020



**Diterbitkan oleh:
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YPUP Makassar
Jl. Andi Tonro No.17, Makassar, Sulawesi Selatan
Website: www.stieypup.ac.id | Email: info@stieypup.ac.id
Tahun Terbit: 2025**

LAPORAN KEPUASAN MITRA

Periode 2019 - 2020

A. Pendahuluan

Pelaksanaan survei kepuasan mitra ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan dukungan yang diberikan oleh STIE YPUP Makassar.

Pengukuran kepuasan ini penting untuk mengetahui sejauh mana mitra merasa puas terhadap layanan yang telah disediakan, sekaligus menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu layanan.

Tujuan survei ini adalah untuk:

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan mitra terhadap berbagai aspek pelayanan dan fasilitas,
- 2) Mengetahui aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, serta
- 3) Menyusun rekomendasi perbaikan sebagai tindak lanjut.

B. Metodologi

Data yang digunakan berasal dari hasil kuesioner kepuasan mitra tahun 2019–2020. Responden memberikan penilaian pada berbagai indikator layanan dengan menggunakan skala 1 sampai 4, yaitu:

1 = Tidak Baik, 2 = Cukup, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik.

Jumlah responden yang memberikan jawaban bervariasi pada setiap indikator, dan data yang terkumpul kemudian

diolah untuk memperoleh nilai rata-rata, standar deviasi, serta nilai minimum dan maksimum. Hasil ini kemudian dijadikan dasar untuk melakukan analisis kepuasan.

C. Hasil dan Analisis

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh rata-rata kepuasan mitra sebesar 8.68 pada skala 1–4. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mitra berada pada kategori "Baik". Berikut adalah beberapa temuan penting pada masing-masing indikator:

1. Pelayanan Pimpinan STIE YPUP Makassar memperoleh nilai rata-rata menunjukkan bahwa responden merasa pelayanan pimpinan cukup memuaskan.
2. Pelayanan Ketua Program Studi Akuntansi memperoleh nilai rata-rata 3.21, menandakan adanya kepuasan yang baik dari mitra pada aspek ini.
3. Pelayanan Ketua Program Studi Manajemen tercatat dengan nilai rata-rata 7.08, juga berada dalam kategori baik meskipun terdapat variasi penilaian dari responden.
4. Proses pengurusan registrasi dan pembayaran Uang Kuliah menunjukkan rata-rata 60.06, mengindikasikan bahwa aspek administrasi perlu ditingkatkan agar lebih efisien dan memuaskan.
5. Selain pelayanan akademik, beberapa indikator lain yang dinilai meliputi kebersihan ruang perkuliahan, ketersediaan fasilitas belajar, hingga layanan jaringan internet. Pada aspek kebersihan ruang perkuliahan, mitra

memberikan rata-rata kepuasan 2.99, yang berarti perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori sangat baik. Pada aspek ketersediaan layanan jaringan internet, skor rata-rata sebesar 2.25, menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan fasilitas penunjang ini.

D. Kesimpulan

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori "Baik". Aspek pelayanan pimpinan, program studi, serta proses akademik telah memberikan pengalaman yang cukup memuaskan. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu mendapat perhatian serius, seperti kebersihan fasilitas, layanan internet, serta kelengkapan sarana prasarana.

E. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan, maka disampaikan beberapa rekomendasi sebagai tindak lanjut:

1. Mempertahankan aspek pelayanan pimpinan dan program studi yang sudah dinilai baik oleh mitra.
2. Meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses administrasi, khususnya registrasi dan pembayaran.
3. Menyediakan fasilitas internet yang lebih stabil dan merata di seluruh area kampus.

4. Menjaga dan meningkatkan kebersihan ruang kelas, toilet, serta lingkungan kampus secara berkala.
5. Memperbarui fasilitas belajar seperti kursi, meja, serta memperkaya koleksi perpustakaan.

F. Penutup

1. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi internal sekaligus acuan bagi perbaikan berkelanjutan.
2. Kepuasan mitra merupakan modal penting dalam membangun kepercayaan, reputasi, dan kualitas layanan pendidikan.
3. Dengan adanya tindak lanjut nyata dari rekomendasi yang disampaikan, diharapkan kepuasan mitra dapat meningkat ke tingkat "Sangat Baik" pada periode survei berikutnya.