

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN  
(STAKEHOLDERS) TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN  
JURUSAN AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA III**

Oleh:

**Lucy Sri Musmini**

Dosen Jurusan Akuntansi Program Diploma III  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Ganesha

**ABSTRAK**

Pada dasarnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Sistem penjaminan mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jasa tersebut dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*). Penelitian ini merupakan penelitian tentang kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III. Penelitian ini secara metodologis menggunakan desain penelitian *ex pose facto* dengan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, dilihat dari sudut pandang mahasiswa dan pengguna alumni sudah baik. Namun kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat lebih baik lagi dengan meningkatkan kondisi fisik yang digunakan pada proses pembelajaran, seperti sarana prasarana, fasilitas dalam proses pembelajaran serta upaya untuk meningkatkan kemampuan profesionalisme dan Bahasa Inggris yang dimiliki mahasiswa.

**Kata-kata kunci:** tingkat kepuasan, pemangku kepentingan, kualitas pendidikan

## **1. PENDAHULUAN**

Pendidikan bermutu dalam pembangunan sebuah bangsa dapat dikatakan sebagai suatu keharusan. Pendidikan bermutu dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing untuk menjamin proses pembangunan yang berkualitas pula (Sauri, S, 2010). Pendidikan yang bermutu di Indonesia merupakan salah satu dari tujuan pembangunan nasional dalam rangka mencerdaskan

kehidupan bangsa. Selain itu, juga tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menjelaskan bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah dan berkesinambungan. Adapun visi pendidikan nasional Indonesia adalah terwujudnya sistem pendidikan nasional sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan jaman yang selalu berubah (Sauri. S, 2010; Sardiman, 2010).

Pelayanan di bidang pendidikan merupakan salah satu dari Jasa. Kotler (2002) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.

Pada dasarnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Hitt (2001) mengatakan bahwa *stakeholders* adalah individu-individu dan kelompok-kelompok yang dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hasil-hasil strategis yang diperoleh dan yang memiliki klaim-klaim yang dapat dipaksakan pada kinerja suatu perusahaan.

Sistem penjaminan mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jasa tersebut dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*). Menurut Lasmawan (2010) mutu yang dikembangkan haruslah bersifat proaktif yang berarti bahwa lulusan yang dihasilkan perguruan tinggi mampu secara terus-menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta realitas sosial budaya masyarakat yang terus berkembang secara dinamis.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (KepMenPan, 2004). Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan (Indahwati, 2008). Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) jasa pendidikan.

Pemangku kepentingan (*stakeholders*) berkaitan dengan beberapa pihak yaitu pihak intern dan pihak eksteren. Pihak intern adalah *stakeholders* organisasional yaitu para pegawai para manajer dan para non manajer. Pihak eksteren terdiri dari: pemilik organisasi dan para penyandang dana organisasi serta yang paling utama adalah para pelanggan. Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas, maka rumusan masalah yang ingin dijawab melalui penelitian ini adalah: “ Bagaimanakah tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terutama para pelanggan, yaitu mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan, terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III? Tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kepuasan perusahaan pemakai lulusan.

## 2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan fokus masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini secara metodologis menggunakan desain penelitian *ex pose facto* dengan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik deskriptif. Rasional dari pemilihan pendekatan tersebut, adalah bahwa penelitian ini akan mendeskriptifkan tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III. Data yang digunakan adalah data primer yaitu informasi yang langsung diperoleh dari kenyataan yang ada di lapangan.

Subjek penelitian ini adalah pemangku kepentingan (*stakeholders*) yaitu mahasiswa yang saat ini sedang duduk pada semester 2, 4, dan 6. Kuisisioner yang dijawab oleh mahasiswa disebarkan berdasarkan pedoman yang terdapat pada Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diprosikan ke dalam 5 (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman (1991, seperti dikutip dari Ratnawati, 2001), yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Tingkat kepuasan pengguna alumni tentang kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III adalah atasan para alumni yang merupakan output dari pendidikan yang dilaksanakan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III menggunakan sampel sebanyak 39 responden dengan melihat 9 buah item yang menggambarkan kinerja dari alumni Jurusan Akuntansi Program Diploma III saat mereka bekerja di perusahaan tempat mereka bekerja saat ini. Item yang dilihat pada kuisisioner tersebut terdiri dari kinerja, kesesuaian bidang, integritas, teknologi informasi, komunikasi, kerjasama tim dan pengembangan diri.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan menghitung rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dan rata-rata kepuasan pengguna alumni Jurusan Akuntansi Program Diploma III. Berikutnya dianalisis tingkat kepuasan perusahaan pemakai lulusan. Tingkat kepuasan kualitas pendidikan

didapatkan dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004. Kelima faktor tersebut dijabarkan menjadi butir-butir dalam bentuk pertanyaan dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert: (1) Tidak Baik, (2). Kurang Baik, (3), Baik dan (4). Sangat Baik (Parasuraman, dkk, 1985).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melihat tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dari dua sudut pandang yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kepuasan pengguna alumni. Adapun statistik deskriptif demografi responden ditunjukkan pada tabel frekuensi berikut, yang menunjukkan nilai distribusi data dengan kesamaan kategori. Penyajian statistik deskriptif demografi responden dinyatakan dalam ukuran absolut dan proporsi (%).

**Tabel 3.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden Mahasiswa**

Keterangan	Keterangan	Absolut	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	30	50
	Laki-laki	30	50
Semester	2	9	15
	4	28	47
	6	23	38

Pada tabel 3.1 di atas terlihat bahwa responden mahasiswa yang terlibat pada penelitian ini terdiri dari mahasiswa perempuan dan laki-laki yang masing-masing berjumlah 30 orang. Responden mahasiswa tersebut saat penelitian dilakukan sedang duduk di semester 2, 4, dan 6 dengan proporsi 15%, 47%, dan 38%. Responden lainnya adalah para atasan atau pimpinan tempat alumni Jurusan Akuntansi Program Diploma III sedang bekerja saat penelitian ini dilakukan.

Statistik deskriptif demografi responden pengguna alumni memperlihatkan nama perusahaan, tahun mulai bekerja, dan posisi kesesuaian bidang pekerjaan dengan bidang ilmu, yang saat penelitian sedang ditekuni. Perusahaan tempat bekerja para alumni sangat bervariasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian

besar alumni bekerja pada perusahaan perbankan atau sejenis perbankan. Alumni yang terlacak pada penelitian ini sudah mulai bekerja sejak tahun 2005, dan pengangkatan terbanyak pada penelitian ini terjadi pada tahun 2010. Kesesuaian bidang pekerjaan dengan bidang ilmu yang dipelajari selama kuliah yaitu akuntansi, menunjukkan proporsi yang sesuai sebesar 62% sedangkan yang kurang sesuai sebesar 38%. Bidang yang sesuai adalah teller, bagian keuangan, bagian akuntansi, bagian kredit, dan lain-lain. Bidang yang kurang sesuai sebenarnya masih pada bidang ekonomi dan bisnis, antara lain sebagai customer services, marketing, sekretaris, dan lain-lain.

Pada penelitian ini, statistik deskriptif variabel juga dilihat dari dua komponen yaitu dari responden mahasiswa dan responden pengguna alumni. Variabel penelitian yang dilihat ada 5 item yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Adapun statistik deskriptif variabel responden mahasiswa dapat dilihat hasilnya pada tabel 3.3 berikut ini.

**Tabel 3.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian Reponden Mahasiswa**

No.	Variabel Penelitian	Kisaran Teoritis	Kisaran Sesungguhnya	Rata-rata	Standar Deviasi
1	Keandalan	3 – 12	7 - 12	3,03	1,09
2	Daya tanggap	3 – 12	6 - 11	2,91	1,11
3	Kepastian	3 – 12	6 - 12	3,01	1,22
4	Empati	3 – 12	6 - 12	2,92	1,44
5	Berwujud	4 – 16	5 - 13	2,43	2,28

Tabel 3.3 menunjukkan statistik deskriptif variabel penelitian reponden mahasiswa. Kisaran teoritis merupakan kisaran yang seharusnya antara skor terendah dengan skor tertinggi yaitu berkisar antara 3 s/d 12 untuk item kendalan, daya tanggap, kepastian, dan empati, sedangkan item berwujud mempunyai kisaran teoritis antara 4 s/d 16. Kisaran sesungguhnya merupakan skor jawaban responden yang terendah dan tertinggi yaitu antara 7 s/d 12 untuk item keandalan, 6 s/d 11 untuk item daya tanggap, 6 s/d 12 untuk item kepastian dan empati, 5 s/d 13 untuk item berwujud. Nilai rata-rata menunjukkan tendensi sentral dari distribusi skor

jawaban responden yaitu 3,03 untuk item keandalan; 2,91 item daya tanggap; 3,01 item kepastian; 2,92 item empati dan 2,43 item berwujud.

Standar deviasi digunakan untuk mengetahui penyebaran atau penyimpangan data sampel dan data populasi. Nilai standar deviasi yang kecil menunjukkan nilai data sampel dan populasi berkumpul atau berkelompok di sekitar nilai rata-rata. Nilai data sampel dan populasi yang hampir sama tersebut menunjukkan bahwa setiap anggota sampel dan populasi mempunyai kesamaan. Pada nilai standar deviasi yang besar menunjukkan penyebaran data populasi dari nilai tengahnya juga besar, yang artinya ada perbedaan yang jauh diantara anggota populasi, seperti ada yang berpendapat sangat tinggi dan ada yang berpendapat sangat rendah. Jadi dapat dikatakan bahwa standar deviasi yang kecil adalah data yang lebih baik dibandingkan dengan standar deviasi yang besar, karena data sampel lebih mirip dengan data populasinya (Suharyadi dan Purwanto, 2003). Pada tabel 4.3. terlihat bahwa standar deviasi masing-masing item sebagai berikut: keandalan 1,09; daya tanggap 1,11; kepastian 1,22; empati 1,44; dan berwujud 2,28.

Komponen yang kedua adalah statistik deskriptif variabel responden pengguna alumni. Variabel penelitian yang dilihat ada 9 item yaitu kinerja, kesesuaian bidang, integritas, profesionalisme, bahasa inggris, teknologi informasi, komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.4.

**Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian Responden Pengguna Alumni**

No.	Variabel Penelitian	Kisaran Teoritis	Kisaran Sesungguhnya	Rata-rata	Standar Deviasi
1	Kinerja	1 – 4	3 - 4	3,03	0,16
2	Kesesuaian bidang	1 – 4	2 - 4	3,00	0,23
3	Integritas	1 – 4	2 - 4	3,15	0,49
4	Profesionalisme	1 – 4	2 - 4	2,10	0,55
5	Bahasa Inggris	1 – 4	1 - 4	2,49	0,79
6	Teknologi informasi	1 – 4	2 - 4	3,10	0,50
7	Komunikasi	1 – 4	2 - 4	3,08	0,42
8	Kerjasama tim	1 – 4	2 - 4	3,18	0,51
9	Pengembangan diri	1 – 4	2 - 4	3,08	0,53

Kisaran teoritis pada komponen pengguna alumni, skor responden berkisar antara 1 s/d 4 untuk semua item, sedangkan kisaran skor responden sesungguhnya berkisar antara 2 s/d 4 untuk semua item kecuali item kinerja (berkisar antara 3 s/d 4) dan item Bahasa Inggris (berkisar antara 1 s/d 4). Nilai rata-rata yang diperoleh dari data penelitian cukup bervariasi yaitu kinerja 3,03; kesesuaian bidang 3,0; integritas 3,15; profesionalisme 2,1; Bahasa Inggris 2,49; teknologi informasi 3,10; komunikasi 3,08; kerjasama tim 3,18; dan pengembangan diri 3,08. Adapun deviasi standar untuk komponen pengguna alumni adalah sebagai berikut: kinerja 0,16; kesesuaian bidang 0,23; integritas 0,49; profesionalisme 0,55; Bahasa Inggris 0,79; teknologi informasi 0,50; komunikasi 0,42; kerjasama tim 0,51; dan pengembangan diri 0,53.

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, maka hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diuraikan seperti di berikut ini.

Tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari lima dimensi, masing-masing dimensi tersebut mempunyai beberapa item yang ditanyakan. Adapun hasil penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.5.. dan tabel 3.6. Pertama, dimensi keandalan, jika dilihat dari keandalan dosen melakukan proses belajar mengajar secara umum diperoleh rata-rata nilai 3,22. Keandalan pegawai memberikan pelayanan kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 2,70. Kemampuan fungsionaris jurusan melakukan tugas-tugasnya mempunyai nilai rata-rata 3,18. Penilaian responden secara keseluruhan terhadap keandalan rata-rata 3,03.

**Tabel 3.5. Hasil Penilaian Rata-Rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

<b>Dimensi</b>	<b>Dosen</b>	<b>Pegawai</b>	<b>Fungsionaris</b>	<b>Rata-rata</b>
Keandalan	3,22	2,70	3,18	3,03
Daya tanggap	3,05	2,70	2,97	2,91
Kepastian	3,13	2,78	3,12	3,01
Empati	3,17	2,72	2,88	2,92
Rata-rata	3,14	2,73	3,04	

Daya tanggap berupa kecepatan daya tanggap dosen terhadap keluhan dan masalah yang dihadapi mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 3,05. Daya tanggap

pegawai mempunyai nilai rata-rata 2,70, sedangkan rata-rata daya tanggap fungsionaris jurusan nilai rata-ratanya adalah 2,97. Penilaian responden secara keseluruhan terhadap daya tanggap rata-rata 2,91. Selanjutnya, kepastian dosen dalam proses belajar mengajar telah sesuai dengan aturan yang ada memperoleh nilai rata-rata 3,13. Nilai rata-rata kepastian pemberian layanan kepada mahasiswa oleh pegawai dan fungsionaris jurusan masing-masing diperoleh 2,78 dan 3,12. Dimensi keempat adalah empati yaitu kesediaan dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa memperoleh hasil rata-rata 3,17. Empati oleh pegawai dan fungsionaris jurusan masing-masing mempunyai nilai rata-rata 2,72 dan 2,88. Penilaian responden terhadap empati secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata 2,92. Adapun dimensi fisik sarana prasarana dan keadaan lingkungan dilihat dari persepsi terhadap beberapa item berikut ini pada tabel 4.6. Keberwujudan fisik adalah dimensi kelima yang menanyakan tentang beberapa hal yaitu keadaan gedung dengan rata-rata 2,27; fasilitas belajar mengajar dengan rata-rata 2,20; kebersihan lingkungan dengan rata-rata 2,42; dan keamanan lingkungan dengan rata-rata 2,83. Secara keseluruhan dimensi berwujud menghasilkan skor 2,43.

**Tabel 3.6 Hasil Penilaian Rata-Rata Berwujud**

Item	Nilai rata-rata
Keadaan gedung	2,27
Fasilitas belajar mengajar	2,20
Kebersihan lingkungan	2,42
Keamanan lingkungan	2,83
Nilai rata-rata	2,43

Tingkat kepuasan pengguna alumni dilihat dari sembilan variabel, yang menghasilkan nilai rata-rata dan deviasi standar masing-masing seperti yang terlihat pada tabel 3.7. di bawah ini. Variabel tersebut menilai kinerja alumni secara umum, kesesuaian bidang pekerjaan dengan bidang ilmu, yaitu kompetensi di bidang akuntansi, memiliki integritas, profesionalisme dalam bekerja, kemampuan berbahasa Inggris, kemampuan menggunakan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan bekerja sama dengan tim, serta mampu

mengembangkan diri dengan baik. Secara keseluruhan nilai rata-rata dari tingkat kepuasan pengguna alumni diperoleh hasil sebesar 3,02.

**Tabel 3.7 Hasil Penilaian Rata-Rata dan Deviasi Standar Tingkat Kepuasan Pengguna Alumni**

Variabel Penelitian	Rata-rata	Deviasi Standar
Kinerja	3,03	0,16
Kesesuaian bidang	3,00	0,23
Integritas	3,15	0,49
Profesionalisme	2,10	0,55
Bahasa Inggris	2,49	0,79
Teknologi informasi	3,10	0,50
Komunikasi	3,08	0,42
Kerja sama tim	3,18	0,51
Pengembangan diri	3,08	0,53
Nilai rata-rata	3,02	

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah. <http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp> Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberirikan.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Seperti halnya kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi,

kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Misalnya ditekankan pada penampilan pegawai dalam berpakaian dan berbicara sopan, ramah kepada pelanggan.

d. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yaitu antara 25 - 100 maka nilai rata-rata Indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan masing-masing unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dikonversikan melalui interval berikut (table 3.8):

**Tabel 3.8 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Serta Konversinya**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,5	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Pada hasil penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka dapat diketahui kualitas pendidikan dilihat dari tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang dilihat dari sudut pandang tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kepuasan pengguna alumni. Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada angka 2,86 yang dapat dikategorikan ke dalam mutu pelayanan B atau mempunyai kinerja yang baik seperti yang terlihat pada tabel 3.9. berikut ini.

**Tabel 3.9 Hasil Penilaian Kualitas Pendidikan Dari Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Dimensi	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Keandalan	3,03	B	Baik
Daya tanggap	2,91	B	Baik
Kepastian	3,01	B	Baik
Empati	2,92	B	Baik

Berwujud	2,43	C	Kurang Baik
Nilai rata-rata	2,86	B	Baik

Jika dilihat tiap dimensi penilaian maka dapat diketahui bahwa keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati mempunyai mutu pelayanan baik, sedangkan dimensi berwujud atau fisik sarana prasarana dan lingkungan mempunyai penilaian kurang baik.

Pada penilaian kualitas pendidikan dilihat dari sudut pandang tingkat kepuasan pengguna alumni, secara umum berada pada angka 3,02 yang dapat dikategorikan mempunyai mutu pelayanan baik. Adapun secara lengkap hasil penilaian kualitas pendidikan dari sudut pandang pengguna alumni dapat dilihat pada tabel 3.10 berikut ini.

**Tabel 3.10 Hasil Penilaian Kualitas Pendidikan dari Tingkat Pengguna Alumni**

Variabel Penelitian	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Keterangan
Kinerja	3,03	B	Baik
Kesesuaian bidang	3,00	B	Baik
Integritas	3,15	B	Baik
Profesionalisme	2,10	C	Kurang Baik
Bahasa Inggris	2,49	C	Kurang Baik
Teknologi informasi	3,10	B	Baik
Komunikasi	3,08	B	Baik
Kerja sama tim	3,18	B	Baik
Pengembangan diri	3,08	B	Baik
Nilai rata-rata	3,02	B	Baik

Jika dilihat pada tabel 3.10 dapat diketahui bahwa kualitas pendidikan pada variabel kinerja, kesesuaian bidang, integritas, teknologi informasi, komunikasi, kerjasama tim dan pengembangan diri memperoleh hasil baik, namun pada variabel profesionalisme dan Bahasa Inggris memperoleh hasil kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, terdapat beberapa hal yang dapat dibahas pada penelitian ini. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa memperlihatkan bahwa pada

dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati semuanya berkisar pada nilai 3, namun pada dimensi berwujud hanya memperoleh nilai 2,43. Hasil ini mengindikasikan bahwa keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati dosen, pegawai dan fungsionaris jurusan terkait dengan masalah yang muncul pada mahasiswa sudah baik, namun tetap harus ditingkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di Jurusan Akuntansi program Diploma III. Lain halnya dengan dimensi berwujud yang masih kurang baik, hal ini mengindikasikan bahwa sarana prasarana dan lingkungan untuk mendukung kualitas pendidikan yang diselenggarakan harus benar-benar menjadi perhatian bagi pengelolaan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, terutama fasilitas belajar mengajar. Jika tidak, hal ini dapat mengurangi kualitas pembelajaran yang diselenggarakan secara umum.

Hasil penelitian dilihat dari tingkat kepuasan pengguna alumni menunjukkan bahwa kemampuan alumni pada dunia kerja dapat mengindikasikan kualitas pendidikan yang diselenggarakan di Jurusan Akuntansi Diploma III. Adapun hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa secara umum mahasiswa yang telah menamatkan pendidikan pada Jurusan Akuntansi Program Diploma III mempunyai kemampuan yang baik dengan nilai rata-rata 3.02. Namun masih ada dua hal ini yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yaitu kemampuan profesionalisme dan kemampuan Bahasa Inggris pada semua mahasiswa. Hal ini mengindikasikan kualitas pendidikan yang diselenggarakan juga baik, namun masih harus diusahakan peningkatan kualitas pendidikan ke arah yang lebih baik lagi.

Secara umum penelitian ini memperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*), dalam hal ini mahasiswa dan pengguna alumni, terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III dapat dikatakan baik, namun belum maksimal. Berkaitan dengan hal itu, pada penyelenggaraan pendidikan berikutnya sangat perlu dilakukan pembenahan-pembenahan di berbagai aspek sehingga dapat menghasilkan kualitas yang lebih baik dari saat ini.

Penelitian tentang kualitas pendidikan ini hanya menggunakan sampel dari mahasiswa dan pengguna alumni, sehingga hanya sedikit faktor kualitas pendidikan

yang dianalisis. Pada penelitian selanjutnya perlu juga dianalisis tentang pengetahuan dosen dan lingkungan fisik universitas secara lebih luas lagi. Selain itu, dapat juga memasukkan komponen penilaian kualitas pendidikan dari pihak eksternal lainnya seperti yang item-item penilaian kualitas pendidikan yang mengacu pada BAN PT. Pada penelitian berikutnya perlu dikaji juga tentang bagaimana kualitas input, proses, dan output dari penyelenggaraan pendidikan, agar dapat mendukung peningkatan kualitas pendidikan yang diselenggarakan menuju mutu yang diharapkan bersama baik oleh mahasiswa, dosen, pengelola, pegawai, dan masyarakat umum lainnya.

#### 4. PENUTUP

Simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, jika dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati yang dilakukan oleh dosen, pegawai dan fungsionaris jurusan sudah baik, namun dari dimensi berwujud yaitu fisik sarana prasarana dan lingkungan penyelenggaraan pendidikan masih kurang baik.
- 2) Tingkat kepuasan pengguna alumni terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, dilihat dari kemampuan lulusan atau alumni di dunia kerja, secara umum sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi terkait proses pendidikan untuk meningkatkan profesionalisme dan kemampuan Bahasa Inggris yang masih kurang baik.
- 3) Tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III, dilihat dari sudut pandang mahasiswa dan pengguna alumni sudah baik.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang diuraikan, maka dapat disarankan beberapa hal berikut:

- 1) Peningkatan kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat dilakukan dengan memperbaiki apa yang menjadi kekurangan serta meningkatkan apa yang sudah baik dari penyelenggaraan pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III.

- 2) Dari hasil penelitian ini yang perlu diperhatikan secara serius adalah bagaimana meningkatkan kondisi fisik yang digunakan pada proses pembelajaran, seperti sarana prasarana, fasilitas dalam proses pembelajaran serta upaya untuk meningkatkan kemampuan profesionalisme dan Bahasa Inggris yang dimiliki mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hitt, M.dkk. 2001. *Manajemen Strategi*. Edisi Pertama. Jilid 1. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Indahwati, R. 2008. *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*. Proseding Seminar nasional Akuntansi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. Nomor: Kep/25/M.PAN /2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah. [http:// www. menpan.go.id /Direktori%20Menpan/default.asp](http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp)
- Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lasmawan, 2010. *Sistem Penjaminan Mutu Fakultas: Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Ujian Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial*. Makalah Seminar Fakultas Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry, L.L.1985. *A Conceptual Model of Service Quality*. Journal of Retailing, vol. 67 pp. 420-450. Yogyakarta.
- Ratnawati, P. 2001. *Mengukur Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. [www. DEPDKNAS.GO.ID](http://www.DEPDIKNAS.GO.ID)
- Sardiman, 2010. *Antara Tujuan Pendidikan Nasional dan Pendidikan IPS*. Makalah Seminar Nasional Kerjasama HISPISI dengan FIS Undiksha. Singaraja.
- Sauri, S. 2010. *Pengembangan Karakter Bangsa Menuju Pendidikan Bermutu*. Makalah Seminar Nasional di Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja.

Suchman, M.C. 1995. *Kepuasan Konsumen dan Penelitian Manajemen Loyalitas*.  
Academy Of Management Review Journal, vol. 20, pp. 571-610.

Suharyadi dan Purwanto S.K. 2003. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.