

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY

**KEPUASAN MITRA KERJASAMA FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



DISUSUN OLEH:

Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A (0307049401)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul :Kepuasan Mitra Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tahun 2022
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
 - b. Jenis Kelamin :Perempuan
 - c. NIDN :0307049401
 - d. Jabatan Struktural :Ketua Gugus Penjaminan Mutu FISIP UHAMKA
 - e. Jabatan Fungsional :Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi :Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Komunikasi
 - g. Alamat Kantor : Jl. Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Pucung 1 no.29 C, Kramatjati, Jakarta Timur
 - i. Hp/Email : 081293674686/ winyninda@uhamka.ac.id
3. Waktu Penelitian : 3 Bulan

Ketua LPM UHAMKA,



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.
NIDN. 0316078501

Jakarta, 15 Maret 2023
Ketua Peneliti,

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Wininda Qusnul Khotimah', written over a light blue grid background.

Wininda Qusnul K, M.A
NIDN. 0307049401

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tingkat Kepuasan	4
B. Metode Pengukuran Tingkat.....	4
C. Dosen	5
D. Pimpinan	7
E. Konsep Tenaga Kependidikan	8
F. Sarana dan Prasarana Pendidikan	10
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
B. Desain penelitian.....	11
C. Populasi dan Sampel	11
D. Teknik Pengumpulan Data.....	12
E. Teknik Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	13
B. Pembahasan Hasil Penelitian	20
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	32
B. Rekomendasi.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	
a. Biodata peneliti	
b. Data Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kotler (2003: 111) mengatakan bahwa pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin saja tidak terkait dengan produk fisik. Biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Christopher & Jochen Wirtz (2007:15) mengemukakan definisi jasa sebagai berikut: Service are economic activities offered by one party to another, most commonly employing time-based performances to bring about desired results in recipients themselves or in objects or other assets for which purchasers have responsibility. Menurut Lupiyoadi (2001: 5), jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, Universitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana Universitas memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih (switching barriers), biaya beralih (switching cost), dan loyalitas pelanggan.

Dalam hal ini pelanggan sama seperti mitra kerjasama, pelayanan dalam hal ini perguruan tinggi dapat mengetahui sejauh mana mutu yang telah mereka berikan selama ini. Mitra kerjasama sebagai bagian dari komunitas perguruan tinggi memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan citra suatu perguruan tinggi. Bila mereka

merasakan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perguruan tinggi umumnya mereka akan melanjutkan kerjasama dan menjadi mitra tetap perguruan tinggi. Ini akan memberikan pengaruh pada keberlanjutan serta citra Universitas. Tidak hanya itu, pelayan yang baik dengan citra akan memberi dampak positif pada luaran kerjasama itu sendiri. Dengan dampak positif dari luaran yang dihasilkan tentu juga akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, dosen, dan akreditasi Universitas. Hal tersebut terkait dengan paradigma baru manajemen pendidikan tinggi yang merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta milik persyarikatan Muhammadiyah yang cukup dikenal di kalangan masyarakat luas. Dengan mengetahui sejauh mana mitra kerjasama merasakan komitmen dan kepuasan bermitra dengan UHAMKA dapat menjadi masukan kepada UHAMKA untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) berdiri tanggal 5 Juni 1998 berdasarkan SK Dirjen Dikti Departemen pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 163/Dikti/Kep/1998. Latar belakang utama berdirinya FISIP UHAMKA adalah sebagai bentuk partisipasi UHAMKA dalam mencerdaskan kehidupan umat dan bangsa. Selain itu, sebagai respon UHAMKA terhadap perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dengan tetap mengutamakan nilai-nilai keislaman dalam segala bentuk kegiatannya (Panduan UHAMKA, 2012:181).

Menilai kepuasan mitra kerjasama penting dilaksanakan karena mereka sebagai salah satu penentu citra dari UHAMKA khususnya FISIP UHAMKA. Tidak hanya itu, dengan dilakukan penelitian kepuasan mitra kerjasama FISIP UHAMKA akan menjadi temuan baru untuk meningkatkan layanan Fakultas dan Universitas kepada kualitas kerjasama dan luaran atau *output* yang dihasilkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA?

- b. Bagaimana tingkat relevansi, efektivitas, dan efisiensi oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA?
- c. Bagaimana tingkat dampak strategi dan keberlangsungan oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA?
- e. Bagaimana kendala mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui tingkat koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA
- b. Untuk mengetahui tingkat relevansi, efektivitas, dan efisiensi oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA
- c. Untuk mengetahui tingkat dampak strategi dan keberlangsungan oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan oleh mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA
- e. Untuk mengetahui kendala mitra kerjasama terhadap kerjasama dengan FISIP UHAMKA

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini:

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan di prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di UHAMKA, khususnya prodi Ilmu Komunikasi FISIP.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan sangat sulit untuk diukur karena bersifat subjektif. Menurut Hermawan (1994), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan menurut Hafizurrachman (2004) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dan Rangkuti (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu (Hermawan, 1994) : (1) *Responsiveness*, Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, (2) *Reliability*, Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) *Empathy* , Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, (4) *Assurance*, Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko, (5) *Tangibles*, Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

B. Metode Pengukuran Tingkat

Menurut Hermawan (1994) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telpon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut diatas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi

institusi yang memberikan pelayanan, sehingga institusi tersebut dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. Survei Kepuasan pelanggan

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut (Hafizurrachman, 2004):

- a. *Directory Reported Satisfaction* : Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan RS "X"? pada skala sangat tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived Satisfaction* : Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu masalahmasalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.
- d. *Importance Performance Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

3. Ghost Shopping

Dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna jasa pelayanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

4. Lost Customer Analysis

Dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayanan lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapatkan informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

C. Tujuan Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012: 320) pengukuran kepuasan mempunyai berbagai tujuan di antaranya:

1. Mengidentifikasi keperluan yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh dosen dan tenaga kependidikan dan mempengaruhi apakah dosen dan tenaga kependidikan puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kinerja institusi.
3. Membandingkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap institusi.
4. Mengukur indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang bisa menjadi indikator handal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah DKI Jakarta dalam lingkup Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Penelitian ini memakan waktu selama 3 Bulan.

B. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan pendekatan penelitian dengan upaya mengumpulkan informasi tentang suatu fenomena dengan statistik. Pengamatan kuantitatif melibatkan pengukuran tingkatan secara tertentu. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian. Penelitian kuantitatif permasalahan penelitiannya adalah menanyakan tentang tingkat pengaruh atau keeratan hubungan antar dua variabel atau lebih (Hamidi, 2007: 25 & 26). Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2006: 55).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian untuk menggambarkan karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi dan kelompok. (Ruslan, 2003: 12). Berkaitan dengan penelitian kuantitatif metode merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam menentukan berhasilnya atau tidaknya suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey yang merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun, 1989:3).

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah mitra kerjasama FISIP UHAMKA tahun 2022. Sebanyak 7 mitra disebar survey melalui *google form* tersebut. Dari jumlah tersebut didapatkan 6 mitra yang menjadi sampel penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah pengumpulan data dengan memberikan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden dengan menandai alternatif jawaban yang telah tersedia. Sedangkan responden adalah orang yang memberikan respon atas menjawab pertanyaan yang diajukan. (Hasan, 2002: 83-84). Kuesioner yang disiapkan dalam penelitian ini ditujukan kepada mitra kerjasama Fisip UHAMKA dan menggunakan kuesioner *online*. Kuesioner/survey ini dilakukan dalam bentuk *google form*.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dideskripsikan dan dianalisis secara kuantitatif yang berwujud angka hasil perhitungan atau pengukuran yang diproses dengan cara dijumlahkan, dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dan dipresentasikan. Pencarian persentase diperoleh dari hasil kuesioner yang diteliti, disusun, disajikan, dianalisis dalam bentuk diagram. Skala pengolahan data yang digunakan yaitu skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensi Likert dan sering juga disebut sebagai *method of summated rating*. Artinya nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. (Ruslan, 2003: 186). Kategori jawaban berjumlah empat, yang nantinya instrumen tersebut akan menghasilkan skor bagi anggota sampel. Semua pertanyaan memiliki alternatif akan diberi skor :

Alternatif	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan aspek penilaian kepuasan mitra kerjasama terhadap FISIP UHAMKA, beberapa aspek yang menjadi penilaian yaitu (1) relevansi, efektivitas, dan efisiensi, (2) koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan, (3) dampak strategi dan keberlangsungan, (4) kepuasan, dan (5) kendala. Beberapa mitra kerjasama FISIP UHAMKA yang juga sebagai responden penelitian ini yaitu:

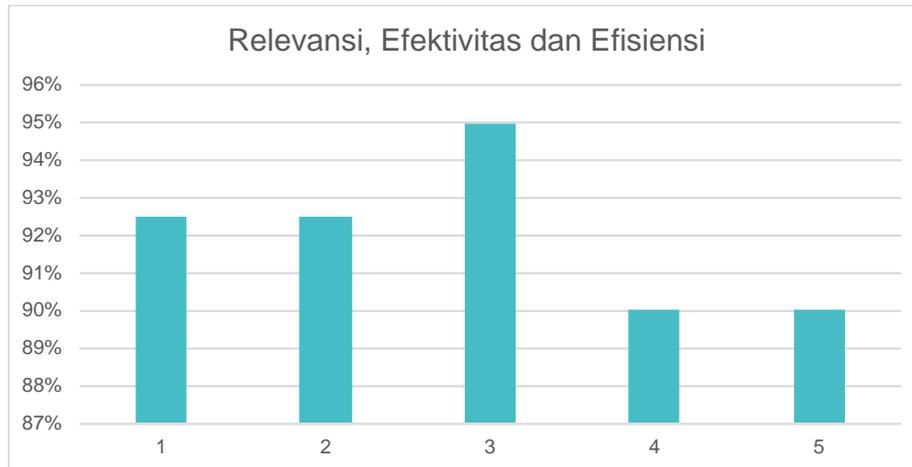
Tabel 1. Mitra FISIP UHAMKA 2022

No	Nama Mitra Kerjasama
1	Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
2	Mariano Marcos State University Phillipine
3	Biro Admisi UHAMKA
4	Metro Tv
5	Lembaga Pers Dr. Soetomo
6	Perkumpulan Media Lintas Komunitas (Medialink)

Dari hasil survey yang dilakukan pada 6 mitra tersebut, maka temuan yang dapat dicermati adalah sebagai berikut:

1. Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

Kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas dan efisiensi memiliki 5 indikator. Adapun 5 indikator tersebut secara berurutan meliputi; (1) Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian, (2) Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian, (3) Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai, (4) Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian, (5) Semua program telah terlaksana. Data tersebut disajikan sebagai berikut:



Grafik 1. Kepuasan relevansi, efektivitas, dan efisiensi

Dari grafik di atas, diketahui bahwa persentase tertinggi ditunjukkan pada poin 3 yakni mencapai 95% mengenai Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai. Aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi memiliki penilaian yang cukup tinggi, termasuk pada kepuasan Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian dan Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian. Indikator 1 dan 2 tersebut menunjukkan angka capaian 92%.

2. Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

Selanjutnya, aspek penilaian terkait dengan koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan. Aspek ini memiliki 5 indikator penilaian yang meliputi; (1) Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama, (2) Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian, (3) Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik, (4) Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian, (5) Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian. Secara 10etail disajikan pada grafik di bawah:



Grafik 2. Kepuasan koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan

Dari data di atas, secara berurutan tersaji indikator 1 mencapai 93%, indikator 2 mencapai 90%, indikator 3 mencapai 90%, indikator 4 dan 5 mencapai 93%. Kepuasan terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan menunjukkan rata-rata kepuasan yang sangat baik.

3. Dampak Strategi dan Keberlangsungan

Dampak strategi dan keberlangsungan memiliki 5 indikator penilaian. Indikator pertama yakni program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal menunjukkan nilai 88%. Indikator 2 terkait Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama mencapai 95%. Indikator 3 terkait Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama mencapai 95%, indikator 4 Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama mencapai 88%, dan Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama mencapai 90%. Data tersebut dapat diamati sebagai berikut:

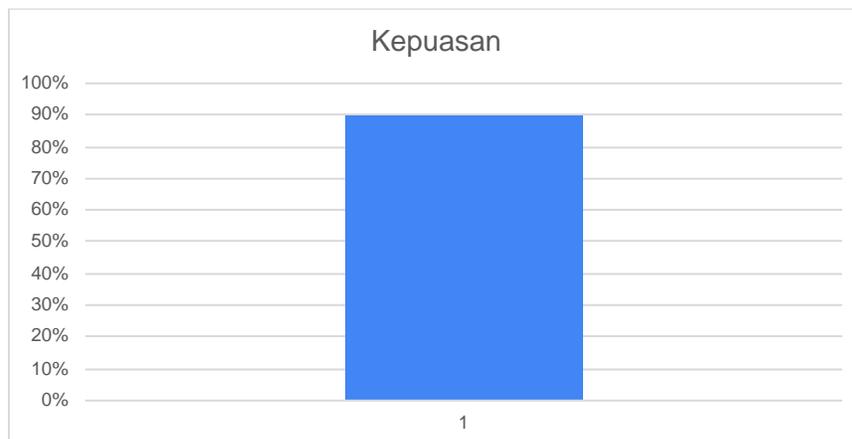


Grafik 3. Kepuasan Dampak Strategi dan Keberlangsungan

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan tertinggi ditunjukkan pada indikator 2 dan 3, disusul dengan indikator 5, 4 dan 1.

4. Kepuasan

Kepuasan menjadi aspek tunggal terkait rasa puas institusi mitra kerjasama atas pelaksanaan kerjasama dengan UHAMKA. Aspek ini menunjukkan nilai dengan persentase sebanyak 90%. Data tersebut disajikan pada grafik di bawah ini:

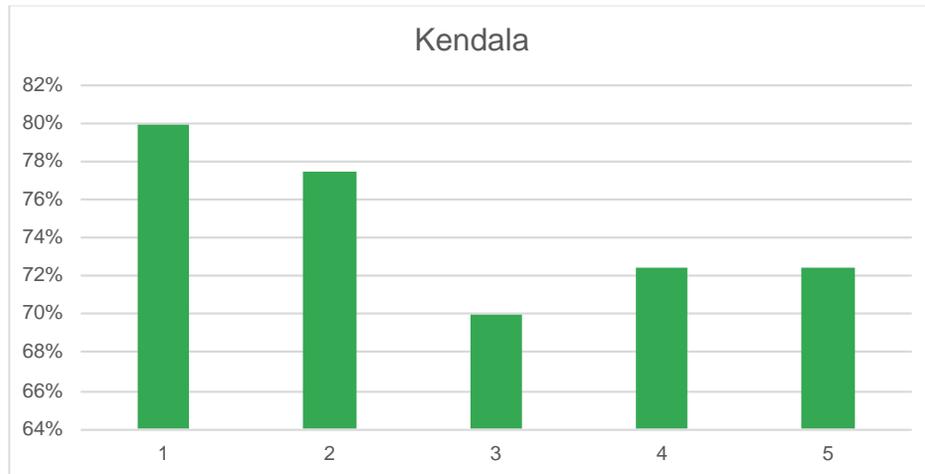


Grafik 4. Indikator terhadap kepuasan

5. Kendala

Kendala mitra kerjasama memiliki 5 indikator. Indikator tersebut meliputi; (1) Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung, (2) Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja

sama, (3) Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama, (4) Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama, (5) Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian. Secara detail ditunjukkan pada grafik di bawah:



Grafik 5. Kendala

Pada aspek kendala, terdapat persentase terendah pada indikator 3 yakni sebanyak 70% terkait dengan mengawal implementasi kerjasama. Persentase tertinggi berada pada indikator 1 yang mencapai 80%.

B. Pembahasan

Aspek kepuasan mitra diukur berdasarkan 4 indikator. Yakni (1) relevansi, efektivitas, dan efisiensi, (2) koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan, (3) dampak strategi dan keberlangsungan, (4) Kepuasan, (5) Kendala. Adapun data perbandingan lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik di bawah:



Grafik 6. Pembahasan

Dari grafik di atas, indikator kepuasan mitra yang tertinggi ditunjukkan pada indikator 1 dan 2 yang mencapai 92%. Indikator 5 terkait kendala mendapat penilaian terendah yang mencapai 75% saja. Pada indikator ke-5 tersebut surveyor menjawab dengan berbagai indikator kepuasan dari angka 1-5, sebab pada pertanyaan ini menggunakan pertanyaan yang berlawanan dengan pertanyaan pada indikator lain.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1.	Fasilitas dan pendampingan kerjasama oleh unit	Monev internal mitra dengan instansi terkait	Semester Genap 2023	
2.	Unit pelaksana mengawal implementasi kerjasama	Monev internal mitra dengan instansi terkait	Semester Genap 2023	
3.	Peningkatan komunikasi yang intensif dengan mitra	Monev internal mitra dengan instansi terkait	Semester Genap 2023	
4.	Koordinasi internal mitra kerjasama perlu dilakukan selama perjanjian berlangsung	Monev internal mitra dengan instansi terkait	Semester Genap 2023	

B. Rekomendasi dan Saran

Pada survey kepuasan mitra, umpan balik dari mitra untuk memberikan respon survey menjadi kendala tersendiri, sehingga perolehan sampel masih jauh dari yang diharapkan. Tidak hanya itu, jenis pertanyaan yang mengarah pada pertanyaan negatif pada indikator kendala, mendapat persepsi yang berbeda oleh para mitra. Secara umum, hasil penilaian kepuasan mitra mendapat penilaian yang baik dengan capaian rata-rata 90%. Hal tersebut juga ditunjukkan dengan keberlangsungan kerjasama yang dilakukan oleh mitra dan FISIP UHAMKA pada semester genap 2023 ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (1990). *Rancangan Global Sistem Informasi Nasional Pendidikan Tinggi* (Sinan-Dikti).
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung : LAN
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Igbal, HM. 2002. *Pokok-pokok Materi, Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jadgish dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: McGraw Hill.Inc.
- J. Supranto M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.
- Maisaroh, S. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.

- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta Erlangga.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-Langkah Penelitian Survai Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian*. Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah No 37 tahun 2009 tentang dosen Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5)
- Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Ruslan, R. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sumber lain:

- <http://pritymatto.wordpress.com/2013/12/08/sarana-dan-prasaranapendidikan/>
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/political-science/1967592-kiat-kiat-seorang-pimpinanyang/#ixzz2oHwi37qX>
- <http://denovoidea.wordpress.com/2009/02/11/profesionalisme-dosen-antara-harapandan-kenyataa>

LAMPIRAN

a. Biodata Peneliti

1.1 Biodata Peneliti

1.	NamaLengkap	Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
2.	JenisKelamin	Perempuan
3.	JabatanFungsional	-
4.	NIP	D. 17.1227
5.	NIDN	0307049401
6.	TempatdanTanggalLahir	Poso, 7 April 1994
7.	E-mail	Winyinda@uhamka.ac.id
8.	NomorTelepon/Hp	081293674686
9.	Alamat Kantor	FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA
10	NomorTelepon/Faks	021-7205218/021-7205218

1.2 Riwayat Mengajar

No	Perguruan Tinggi	Mata Kuliah	Jumlah SKS
1	Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA	knik Mencari dan Menulis Berita	3
		kologi komunikasi	3
		munikasi Organisasi	3
		ngantar Ilmu Komunikasi	3
2	iversitas Mercu Buana	ulisan Media Publik Relations Cetak	3
		hasa Indonesia	2
		gital Public Relations	3
		kumentasi dan Publikasi Public Relations Digital	3

1.3 Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	FISIP Universitas Muhammadiyah Malang	FISIP Universitas Gadjah Mada
Bidang Ilmu	Ilmu Komunikasi	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	Praktik <i>Environment Journalism</i> dalam Konstruksi www.walhi.or.id (Analisis Wacana Pada Pemberitaan Konflik Pembangunan Hotel di Area Sumber Mata Air Gemulo Batu)	Proses Jurnalisme Lingkungan Hidup di Surat Kabar : Studi Deskriptif Pada Redaksi Riau Pos Tentang Pemberitaan Kebakaran Hutan dan Lahan Tahun 2017
Nama Pembimbing	Nurudin, M.Si Widiya Yutanti, M.A	Dr. phil. Ana Nadhya Abrar, M.E.S

1.4 Penelitian 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2019	Peran Dimensi Keamanan Persepsian Terhadap Intensi Muzaki Lazismu Untuk Menggunakan Aplikasi Digital Dalam Membayar Zakat: Studi Kasus Di Indonesia	LEMLIT UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2020	Potret Rumah Susun Ramah Anak DKI Jakarta	LEMLIT UHAMKA	Rp 15.000.000

1.5 Pengabdian Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2018	Pelatihan Meningkatkan Minat Berwirausaha dan Keterampilan Mengemas Produk Anggota UPP Masjid Al-Ikhlah Jati Padang, Jakarta Selatan	LPPM UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2018	Pelatihan Menumbuhkan Minat dan Kemampuan Membaca Anak-anak di Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur	LPPM UHAMKA	Rp 8.000.000
3	2019	Pelatihan Literasi dan Penguatan Rumah Baca Bagi Rumah Singgah dan PAUD di Terminal Kampung Rambutan, Jakarta Timur	LPPM UHAMKA	RP 8.000.000
4	2020	Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial Guna Menghasilkan Konten Edukatif Di Kalangan Siswa Smp Dan Sma	LPPM UHAMKA	Rp 5.000.000

Jakarta, 10 Maret 2022
Mengetahui,

Wininda Qusnul Khotimah, M.A

NIDN. 0307049401

b. Data Penelitian

