

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MITRA



Uhamka
SEKOLAH PASCASARJANA

DISUSUN OLEH:

TIM PENJAMINAN MUTU

PROGRAM PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASARJANA

PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2022

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN**

1. Judul : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA
2. Ketua Gugus/Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0305107402
 - d. Jabatan Struktural : -
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 - f. Fakultas/Prodi : SPS/Pendidikan Bahasa Inggris
 - g. Alamat Kantor : Jl. Jl. Buncit Raya, Pancora, Jakarta Selatan
 - h. Telepon : 081381840822
 - i. Alamat Rumah : Purigading, Alam Raya 1, K2/3, Jati Melati, Pondok Melati, Bekasi 17414
 - j. HP/Fax/Email : siti.zulaiha@uhamka.ac.id
3. Waktu penelitian : 3 (tiga) bulan

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA



Jakarta, 30 April 2022

Ketua Peneliti



Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.

NIDN. 03-0510-7402

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap pelayanan Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA tahun 2022. Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada tim Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA dan berbagai pihak yang berkontribusi dalam persiapan survei ini. Survei ini dilaksanakan guna melakukan supervisi terhadap performa SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA dalam melayani mahasiswa selama masa pendidikan di UHAMKA. Hasil survei ini dapat dilihat berdasarkan berbagai respon mitra kerjasama prodi. Demikian laporan survei ini disusun dan dianalisa sebagai gambaran yang menunjukkan tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan kerjasama Prodi S2 Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA.

Jakarta, 30 April 2022

Peneliti,



Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| HALAMAN PENGESAHAN | 1 |
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI | 3 |
| DAFTAR GAMBAR..... | 5 |
| DAFTAR TABEL | 6 |
| BAB 1 | 7 |
| PENDAHULUAN | 7 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 7 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II | 9 |
| KAJIAN TEORI..... | 9 |
| 2.1. Definisi..... | 9 |
| 2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Dari Kepuasan Mitra | 11 |
| BAB III..... | 11 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 11 |
| 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian | 12 |
| 3.2. Desain Penelitian | 12 |
| 3.3. Populasi dan Sample | 12 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 12 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 13 |
| BAB IV..... | 15 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 15 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 15 |
| A. Tanggapan Mitra Terhadap Kesesuaian Pelaksanaan Program Dengan Perjanjian..... | 15 |
| B. Tanggapan Mitra Terhadap Performa Sumber Daya | 16 |
| C. Tanggapan Mitra Terhadap Kontribusi Program..... | 17 |
| D. Tanggapan Terhadap Koordinasi Kerja Program | 19 |
| 4.2. Pembahasan | 20 |

| | |
|---|----|
| BAB V | 22 |
| RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI | 22 |
| 5.1. Rencana Tindak Lanjut..... | 22 |
| 5.2. Kesimpulan | 23 |
| 5.3. Rekomendasi..... | 24 |
| DAFTAR PUSTAKA | 24 |
| LAMPIRAN | 27 |
| 1. Biodata Peneliti..... | 27 |
| 2. Data Penelitian..... | 29 |
| 3. Analisis data..... | 30 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Figure 1. Tanggapan mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program..... | 16 |
| Figure 2. Tanggapan Mitra Terhadap Performa Sumber Daya..... | 17 |
| Figure 3. Tanggapan Mitra Terhadap Kontribusi Program | 18 |
| Figure 4. Tanggapan Mitra Terhadap Koordinasi Kerja Program..... | 20 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Detail Pelaksanaan Penelitian..... | 6 |
| Tabel 2 Bagian-bagian instrument penelitian..... | 7 |
| Tabel 3 Kriteria penilaian respon | 8 |
| Tabel 4 Pertanyaan survey terkait pelaksanaan program | 9 |
| Tabel 5 Pertanyaan survey terkait performa sumber daya | 10 |
| Tabel 6 Pertanyaan survey terkait kontribusi program..... | 12 |
| Tabel 7 Pertanyaan survey terkait koordinasi kerja program | 13 |
| Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut..... | 17 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, pendidikan berada di masa pengetahuan dengan percepatan peningkatan pengetahuan yang luar biasa. Keberlanjutan perkembangan pengetahuan dapat dicapai melalui akses ke dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada perguruan tinggi yang dapat memfasilitasi pergerakan sosial dengan melibatkan pemberdayaan manusia atau civitas akademi perguruan tinggi. Ilmu Pengetahuan dalam UU 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi adalah rangkaian pengetahuan yang digali, disusun, dan dikembangkan secara sistematis dengan menggunakan pendekatan tertentu, yang dilandasi oleh metodologi ilmiah untuk menerangkan gejala alam dan/atau kemasyarakatan tertentu, dan Teknologi adalah penerapan dan pemanfaatan berbagai cabang Ilmu Pengetahuan yang menghasilkan nilai bagi pemenuhan kebutuhan dan kelangsungan hidup, serta peningkatan mutu kehidupan manusia.

Dalam hal ini, lembaga perguruan tinggi menjadi tombak sekaligus wadah bagi masyarakat dalam mengembangkan pengetahuan untuk kepentingan keilmuan di masa depan. Lebih lanjut, Sengupta et al., (2020) menambahkan berdasarkan kebutuhan perkembangan ilmu pengetahuan tersebut, maka para peneliti perguruan tinggi, mahasiswa, guru dan dosen diharapkan dapat melakukan kerjasama atau kemitraan dengan lembaga pemerintah, swasta, maupun perguruan tinggi lainnya untuk mengembangkan bersama-sama ilmu pengetahuan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Pentingnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi perguruan tinggi, bersamaan dengan pentingnya pelaksanaan kolaborasi antar perguruan tinggi dalam mengembangkan keilmuan. Kerjasama akademik merupakan upaya untuk melaksanakan program kemitraan antar perguruan tinggi yang disebut juga dengan *academic partnership* atau *academic partnership*. Pelaksanaan program kerjasama atau kemitraan ini akan berdampak positif terutama pada inovasi teknologi tinggi (Albats et al., 2020; de Wit-de Vries et al., 2019).

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) melalui Lembaga Penjaminan Mutu, melakukan survey terhadap kepuasan mitra yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Unit Mutu di masing-masing program studi. Program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris, dari awal mula berdiri pada tahun 2006, telah memiliki civitas akademik dan tenaga pendidik yang mempunyai kualitas pendidikan yang sangat baik, keilmuan yang mendalam, terbuka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta merupakan lulusan dari

perguruan tinggi dalam negeri maupun luar negeri yang berkualitas. Hal ini berdampak pada kualitas perguruan tinggi dan program studi. Kemudian, dengan kualitas pelaksana pendidikan yang baik membuat mitra percaya dan bersedia membangun kerjasama program dengan Program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA. Maka dari itu, dengan diadakannya hubungan kerjasama dengan mitra diharapkan akan tercipta hubungan kerjasama yang berlandaskan kepercayaan guna meningkatkan kualitas, performa, dan promosi perguruan tinggi yang bermanfaat di masa mendatang (Burroughs et al., 2020) . Hal inilah yang menjadi dasar diadakannya penelitian kepuasan mitra melalui survey kepuasan mitra. Survey tersebut dilakukan guna meningkatkan kualitas perguruan tinggi dan evaluasi yang berkesinambungan.

1.2. Perumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk melihat respon mitra terhadap kepuasan pelaksanaan kerjasama dengan UHAMKA dalam membantu mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman pendidikan terutama pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Empat pertanyaan penelitian dikembangkan sebagai berikut:

1. Bagaimana respon mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian kerjasama di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
2. Bagaimana respon mitra terhadap performa sumber daya kependidikan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
3. Bagaimana respon mitra terhadap kontribusi program di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
4. Bagaimana respon mitra terhadap koordinasi kerja program di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap kerjasama yang dilaksanakan bersama UHAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mitra terhadap:

1. Kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian
2. Performa sumber daya
3. Kontribusi program

4. Koordinasi kerja program

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengalaman pendidikan dosen dan mahasiswa menuju Universitas utama yang membangun kerjasama dan menjadi mitra dengan kualitas terbaik dan mengembangkan ilmu pengetahuan dengan pelayanan terbaik.

Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini :

1. Memberikan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan mitra yang telah melaksanakan kerjasama dengan UHAMKA terutama di program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.
2. Evaluasi terhadap kualitas civitas akademik dan pelayanan UHAMKA.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Definisi

Konsep kepuasan kerjasama mitra dalam konteks penelitian ini dapat diawali dengan sudut pandang makna kerjasama atau *partnership*, yang mana Haddad (2007) menyebutkan

kerjasama sebagai *strategic partnership* dalam Albats et al., (2020), bahwa kerjasama adalah kolaborasi yang berpusat kepada tujuan yang melibatkan dua pihak atau lebih bersama melakukan langkah yang telah terencana untuk melakukan sebuah inovasi dengan saling mempengaruhi dan memberi keuntungan satu sama lain.

Berdasarkan pengertian itu, dalam konteks penelitian ini dapat ditegaskan bahwa inovasi atau program yang dibangun pada kerjasama diharapkan mampu memberi pengaruh yang menguntungkan terhadap dua pihak perguruan tinggi. Sementara itu, Antony & Nicola (2020) menyebutkan kerjasama antar mitra dengan one-on-one collaboration yang mana merupakan bentuk pengaturan kerjasama antara dua anggota akademik perguruan tinggi di beda negara. Kerjasama ini dapat dilaksanakan dalam wujud pelaksanaan penelitian bersama, pelaksanaan seminar dan pengajaran, atau diskusi dengan sesama dosen atau mahasiswa pada perguruan tinggi tersebut dimana salah satu perguruan tinggi meghadiri program mitra kerjasamanya. Melihat bahwa bentuk kerjasama untuk pengembangan ilmu pengetahuan merupakan hal yang utama, maka peting bagi perguruan tinggi untuk memilih mitra yang sesuai untuk membangun program kerjasama (Ferreira & Ramos, 2015). Dalam pelaksanaannya, penyeleksian mitra yang spesifik dalam hal kesesuaian tujuan dan latar belakang program dapat membantu menentukan tujuan program yang dilaksanakan.

Hubungannya dengan pemilihan mitra yang sesuai, sebuah perguruan tinggi juga harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya akademik yang berkualitas. Konsep pengembangan sumber daya berkaitan dalam hal ini dijelaskan oleh Goldin, (2016) dalam Albats et al., (2020) pengembangan sumber daya berpijak di dalam dunia ekonomi dan meringkai sifat kerja manusia dan karakter individu termasuk di dalamnya skill, kemampuan, pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman. Kemudian, pengembangan sumber daya manusia ini dikaitkan kepada bagaimana kerjasama terlaksana, sumber daya pendidik dalam melaksanakan sebuah program kerjasama dengan mitra juga harus mampu memberikan kontribusi ilmu pengetahuan setelah berbagi pengalaman dengan mitra. Dalam kaitannya dengan penelitian ini De Wit-de Vries et al., (2019) menyebut *knowledge transfer* sebagai sebuah praktek yang difasilitasi untuk menyampaikan ilmu pengetahuan kepada pihak lembaga lain, misalnya terkait pengajaran, berbagi pengalaman interaksi manajemen, dan teknologi. Berdasarkan penjelasan di atas, penting bagi UHAMKA dalam memilih mitra yang sesuai untuk berkerjasama dan penting juga untuk meningkatkan kualitas sumber daya pendidik UHAMKA yang bergabung dengan mitra, sehingga proses penyampaian informasi, ilmu, dan pengalaman pada program yang dibentuk bersama dapat terlaksana dengan baik serta pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik.

2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Dari Kepuasan Mitra

Berbagai pembahasan dalam penelitian terkait kerjasama antar perguruan tinggi telah dilaksanakan. Dalam pelaksanaan program kerjasama yang dilaksanakan bersama dengan mitra ada beberapa hal yang diperhatikan diantaranya, interaksi sosial, aspek manajerial atau pengaturan program, dan aktivitas program yang jelas agar *knowledge transfer* yang telah disebutkan sebelumnya dapat terlaksana dengan baik. Selain itu kesesuaian latar belakang pengetahuan mitra juga akan mempengaruhi kesuksesan kerjasama, latar belakang keilmuan yang sesuai akan mempermudah mitra dalam menyerap ilmu sebagai hasil dari kerjasama (De Wit-de Vries et al., 2019).

Pelaksanaan program dengan mitra memberikan beberapa pengaruh yang baik bagi perguruan tinggi. Salah satunya dapat dilihat dari sisi kepercayaan yang diberikan mitra kepada perguruan tinggi, dimana mitra yang memberi kepercayaan dan komitmen ini akan terus membantu terhadap pengayaan pemahaman pengetahuan yang pada akhirnya dapat membentuk komunikasi terbuka dan kesediaan dalam berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas (Bruneel et al., 2010; Sherwood & Covin, 2008). Komunikasi dan interaksi yang berkelanjutan merupakan hal penting bagi sumber daya pendidik dan mitra dalam memunculkan inspirasi topik penelitian untuk penelitian yang akan datang (Ulhøi et al., 2012).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang dilaksanakan pada rentang bulan Februari hingga April 2022. Penelitian ini dilakukan dengan prosedur dan rencana waktu penelitian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian

| No | Tahapan | Waktu |
|----|---|------------------------|
| 1 | Penyusunan proposal penelitian | 1-14 Februari 2022 |
| 2 | Pengiriman proposal ke LPM | 15 Februari 2022 |
| 3 | Kontak awal dengan LPM, Prodi pendidikan Bahasa Inggris dan dosen | 16-27 Februari 2022 |
| 4 | Persetujuan (MoU) dengan LPM | 28 Februari 2022 |
| 5 | Penyebaran angket | 1-28 Maret 2022 |
| 6 | Analisa data kuesioner | 1-15 April 2022 |
| 7 | Penulisan laporan hasil penelitian | 16 April-28 April 2022 |
| 8 | Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM | 30 April 2022 |

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain survey. Survey telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.

3.3. Populasi dan Sample

Keseluruhan populasi mitra yang berkerjasama dengan Sekolah Pascasarjana UHAMKA, khususnya pada prodi Pendidikan Bahasa Inggris, diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Total responden ada 2 mitra.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survey dengan menggunakan platform Google Form. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden

mengisi survey (Raju & Harinarayana, 2016). Selama 3 bulan, responden diundang melalui WhatsApp untuk berpartisipasi mengisi survey. Pada undangan survey kepada dosen dijelaskan tentang tujuan survey serta diinformasikan bahwa respon dosen akan dijamin kerahasiaannya.

Adapun instrumen survey terdiri dari beberapa bagian dengan jumlah pertanyaan yang seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Bagian-bagian instrument penelitian

| No | Bagian | Aspek penilaian | Jenis respon | Jumlah item |
|--------------|---------------------|--|---------------------|-------------|
| 1 | Deskripsi responden | Demografi | Isian/Uraian | 6 |
| 2 | Pengantar | - | - | - |
| 3 | Bagian inti 1 | Kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian | Likert scale 5 opsi | 8 |
| 4 | Bagian inti 2 | Performa sumber daya | Likert scale 5 opsi | 2 |
| 5 | Bagian inti 3 | Kontribusi program | Likert scale 5 opsi | 5 |
| 6 | Bagian inti 4 | Koordinasi kerja program | Likert scale 5 opsi | 6 |
| TOTAL | | | | 27 |

Perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa instrumen LPM memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dengan hasil ini maka instrumen LPM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait dengan tanggapan mitra terhadap kepuasannya serta kinerja UHAMKA.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA seperti disarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap dengan memasukkan nilai respon mitra ke dalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan delapan aspek penilaian (lihat table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria penilaian respon

| |
|------------------------------------|
| 20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan |
| 36 - 51,9 = Tidak memuaskan |
| 52 - 67,9 = Cukup memuaskan |
| 68 - 83,9 = Memuaskan |
| 84 - 100 = Sangat memuaskan |

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

A. Tanggapan Mitra Terhadap Kesesuaian Pelaksanaan Program Dengan Perjanjian

Pada instrumen survey, mitra diberikan delapan pertanyaan terkait kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian dan koordinasi yang dilakukan di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA:

Tabel 4 Pertanyaan survey terkait pelaksanaan program

| Item | Pertanyaan Survey |
|------|--|
| 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 |
| 6 | Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama |
| 7 | Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian |
| 8 | Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik |

Tanggapan mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian yang direncanakan adalah sangat memuaskan (Nilai rerata: 91). Secara rinci, mitra menilai program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian (Nilai: 93). Kemudian, program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup yang juga sesuai (Nilai: 87). Dalam pelaksanaannya, mitra merasa program dilaksanakan dengan persiapan yang sangat matang dan memadai (Nilai: 93), program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian (Nilai: 87), sehingga semua program telah terlaksana dengan baik (Nilai: 93). Lebih lanjut, mitra menilai bahwa program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama (Nilai: 93) dan telah dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian yang telah direncanakan (Nilai: 87) juga terkoordinasi dengan baik (Nilai: 93). Tanggapan mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program dapat dilihat pada figure berikut:

Figure 1. Tanggapan mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program



Kriteria:

- 20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
- 36 - 51,9 = Tidak memuaskan
- 52 - 67,9 = Cukup memuaskan
- 68 - 83,9 = Memuaskan
- 84 - 100 = Sangat memuaskan

B. Tanggapan Mitra Terhadap Performa Sumber Daya

Pada instrumen survey bagian ini, mitra diberikan dua pertanyaan terkait performa sumber daya pelaksana program baik di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA maupun pada sisi mitra:

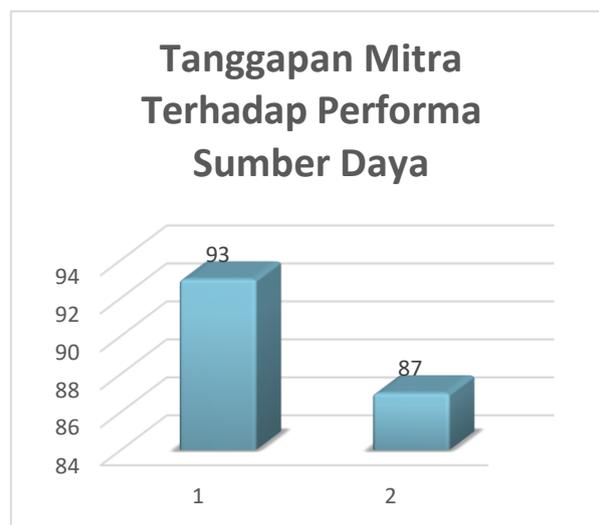
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait performa sumber daya

| Item | Pertanyaan Survey |
|------|--|
| 9 | Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian |
| 10 | Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian |

Hasil analisis data, menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan mitra terhadap performa sumber daya sangat memuaskan (Nilai rerata: 90). Mitra memberi penilaian sangat baik terhadap kontribusi sumber daya UHAMKA yang sesuai hak dan kewajiban selama

pelaksanaan program (Nilai: 93). Kemudian, dari sisi mitra juga dinilai bahwa sumber daya mitra melaksanakan program dengan kontribusi yang baik sesuai dengan hak dan kewajiban (Nilai: 87). Tanggapan mitra terhadap performa sumber daya dapat dilihat pada gambar berikut:

Figure 2. Tanggapan Mitra Terhadap Performa Sumber Daya



Kriteria:

- 20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
- 36 - 51,9 = Tidak memuaskan
- 52 - 67,9 = Cukup memuaskan
- 68 - 83,9 = Memuaskan
- 84 - 100 = Sangat memuaskan

C. Tanggapan Mitra Terhadap Kontribusi Program

Pada instrumen survey, mitra diberikan lima pertanyaan terkait kontribusi program terhadap kemajuan mitra dan UHAMKA di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA, pertanyaan survey sebagai berikut:

Tabel 6 Pertanyaan survey terkait kontribusi program

| Item | Pertanyaan Survey |
|------|---|
| 11 | Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal |
| 12 | Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama |
| 13 | Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama |

| | |
|----|---|
| 14 | Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama |
| 15 | Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama |

Data menunjukkan bahwa secara keseluruhan program bermanfaat memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan mitra dan UHAMKA (Nilai rerata: 91) yang artinya sangat memuaskan. Dalam hal ini mitra menilai sangat memuaskan bahwa program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal, dimana kontribusinya dapat dirasakan oleh mitra dan UHAMKA (Nilai: 87). Kemudian, mitra menilai program sangat berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama (Nilai: 93). Bekerja dengan keberlanjutan kerjasama, mitra merasa puas bahwa program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama (Nilai: 87). Lebih lanjut, mitra memberi penilaian baik bahwa program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama (Nilai: 93). Terakhir, fungsinya terhadap capaian visi misi mitra, program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama dengan sangat memuaskan (Nilai: 93). Tanggapan mitra terhadap kontribusi program dapat dilihat pada figur berikut:

Figure 3. Tanggapan Mitra Terhadap Kontribusi Program



Kriteria:

- | |
|---|
| <p>20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan</p> <p>36 - 51,9 = Tidak memuaskan</p> <p>52 - 67,9 = Cukup memuaskan</p> |
|---|

68 - 83,9 = Memuaskan

84 - 100 = Sangat memuaskan

D. Tanggapan Terhadap Koordinasi Kerja Program

Pada instrumen survey, mitra diberikan pertanyaan terkait koordinasi kerja program kerjasama yang di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA:

Tabel 7 Pertanyaan survey terkait koordinasi kerja program

| Item | Pertanyaan Survey |
|------|---|
| 16 | Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA |
| 17 | Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung |
| 18 | Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama |
| 19 | Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama |
| 20 | Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama |
| 21 | Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian |

Hasil analisis data menunjukkan bahwa koordinasi kerja program dinilai positif oleh mitra. Lima pertanyaan survey berbunyi pernyataan negatif dan hasil respon yang diberikan mitra berada pada point yang rendah. Hal ini dapat berarti mitra merasa puas terhadap koordinasi kerja program yang dilaksanakan bersama UHAMKA (Nilai rerata: 64). Secara umum, institusi mitra kerjasama merasa puas atas pelaksanaan kerjasama dengan UHAMKA (Nilai: 93). Selanjutnya, pernyataan survey koordinasi internal mitra kerjasama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung dinilai rendah (Nilai: 60) yang dapat diartikan bahwa mitra merasa koordinasi internal mitra dilakukan dengan baik. Berikutnya, pernyataan survey Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerjasama dinilai rendah (Nilai: 60) yang berarti bahwa Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerjasama dengan baik. Lebih lanjut, pernyataan survey Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerjasama dinilai (Nilai: 53), hal ini dapat diartikan bahwa Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) telah aktif mengawal implementasi kerjasama.

Berkenaan dengan komunikasi yang dilakukan, pernyataan survey mitra kerjasama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerjasama juga dinilai rendah (Nilai: 60)

yang dapat diartikan bahwa mitra kerjasama memberikan umpan balik yang sangat memuaskan dalam implementasi kerjasama. Selanjutnya, pernyataan survey bahwa tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerjasama selama perjanjian dinilai rendah (Nilai: 60) yang berarti komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerjasama selama perjanjian berjalan sangat baik. Tanggapan mitra terhadap koordinasi program kerjasama dapat dilihat pada gambar berikut:

Figure 4. Tanggapan Mitra Terhadap Koordinasi Kerja Program



Kriteria:

- 20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
- 36 - 51,9 = Tidak memuaskan
- 52 - 67,9 = Cukup memuaskan
- 68 - 83,9 = Memuaskan
- 84 - 100 = Sangat memuaskan

4.2. Pembahasan

Hasil survey tingkat kepuasan mitra kerjasama dengan UHAMKA pada dasarnya menunjukkan banyak respon positif terhadap performa, prinsip kerja dan kemampuan pelaksana akademis di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Tanggapan mitra terhadap kerjasama yang dilaksanakan dengan UHAMKA berada pada range 80 dan 100 yang artinya sangat memuaskan.

Analisa pada survey terkait kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian dan koordinasi yang dilaksanakan menghasilkan nilai yang sangat memuaskan, dengan capaian

rentang nilai 91 secara keseluruhan. Hasil yang sangat baik dapat dilihat dari pelaksanaan program yang tepat dan sesuai jangka waktu, tema dan ruang lingkup yang sesuai, persiapan program yang matang, maksud dan tujuan sesuai yang direncanakan, serta kesesuaian program dengan kesepakatan (Keseluruhan nilai: 91). Pencapaian ini merupakan langkah yang baik bagi perguruan tinggi. Dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan rencana dan perjanjian maka dapat menjadi evaluasi yang baik bagi kinerja manajemen yang dilaksanakan UHAMKA khususnya untuk pelaksana akademis Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Temuan ini dijelaskan oleh De Wit-de Vries et al., (2019) yang menyatakan bahwa ketika terdapat perbedaan yang nyata terhadap penyesuaian kinerja yang dilakukan mitra itu dikarenakan budaya kerja yang berbeda dan kemungkinan juga karena latar belakang pengetahuan yang berbeda.

Dalam aspek respon mitra terhadap performa sumber daya tenaga pendidik baik dari UHAMKA maupun dari sisi mitra secara keseluruhan dinilai sangat memuaskan (Nilai: 90). Mitra menilai kontribusi sumber daya UHAMKA telah sesuai dengan hak dan kewajiban pelaksanaan program (Nilai: 93). Kemudian dari sisi mitra sendiri juga menilai bahwa sumber daya mitra melaksanakan program dengan kontribusi yang baik sesuai dengan hak dan kewajiban (Nilai: 87). Hasil ini menunjukkan bahwa sumber daya kedua pihak telah berhasil mewujudkan kinerja yang baik. Berkaitan dengan hal ini, Lam (2011) menambahkan jika inovasi adalah target utama dari kerjasama, maka kualitas sumber daya itu sendiri merupakan kunci dari kesuksesan dari mulai tindakan dan pilihan yang dilakukan.

Analisa data survey juga menunjukkan respon mitra terhadap kontribusi program untuk perkembangan kualitas yang secara keseluruhan menunjukkan nilai yang sangat memuaskan (Nilai rerata: 91). Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan mitra memberi penilaian positif bahwa program sangat berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerjasama (Nilai: 93). Kemudian nilai terendah berkenaan dengan keberlanjutan kerjasama, mitra merasa puas bahwa program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerjasama UHAMKA dengan mitra (Nilai: 87). Dengan adanya kerjasama bersama mitra dalam meningkatkan perkembangan keilmuan dapat memberi peluang bagi UHAMKA dalam mencapai visi dan misi serta meningkatkan kualitas dan keluasan ilmu pengetahuan yang terus dikembangkan pada penelitian di lingkup UHAMKA khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

Data survey terkait koordinasi kerja program menunjukkan hasil positif terhadap kinerja pelaksanaan. Lima pernyataan survey berisikan pernyataan negatif dan secara keseluruhan dinilai rendah oleh mitra (Nilai rerata: 64) yang artinya mitra menilai koordinasi program

berjalan dengan sangat memuaskan. Secara rinci data menunjukkan hasil bahwa mitra merasa koordinasi internal mitra dilakukan dengan baik. Kemudian, Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerjasama dengan baik serta Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) telah aktif mengawal implementasi kerjasama. Selanjutnya, mitra kerjasama memberikan umpan balik yang sangat memuaskan dalam implementasi kerjasama dan komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerjasama selama perjanjian berjalan sangat baik. Semua pernyataan dinilai baik oleh mitra, yang dapat diartikan bahwa mitra merasa puas melakukan koordinasi kerja dengan UHAMKA. Temuan ini didukung oleh McCabe et al., (2016) yang menjelaskan keterkaitan dengan pemberian umpan balik yang memuaskan dari mitra maupun UHAMKA saat pelaksanaan program bahwa pertemuan yang kreatif dan interaktif memberi peluang untuk belajar secara otomatis menggabungkan pandangan baru dengan pengetahuan yang sudah dimiliki sebelumnya dan bahwa dengan pertemuan yang interaktif membuat mitra lebih terlibat dan nyaman dalam memberikan input yang bermanfaat bagi perkembangan keilmuan (Johnson & Johnston, 2004).

Temuan dari hasil analisa data survey kepuasan mitra ini menunjukkan peningkatan kualitas kerjasama yang dilakukan UHAMKA dengan berbagai mitra. Penelitian ini menekankan pentingnya melakukan pengembangan yang menyeluruh yang meliputi dukungan berbagai faktor dan fasilitas yang digunakan pada pelaksanaan program kerjasama guna meningkatkan performa manajemen dan pelayanan universitas secara berkesinambungan untuk mencapai evaluasi yang terbaik.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut

| No | Temuan | Rencana/Kegiatan Tindak lanjut | Waktu | Estimasi Biaya |
|----|--------|--------------------------------|-------|----------------|
| | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--------------|------|
| 1 | Hasil temuan secara umum sangat memuaskan, namun temuan terendah terdapat pada item “Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal“ (nilai: 87). | Workshop dosen yang berfokus pada desain program kerjasama yang mutualisme | Agustus 2022 | 30jt |
| 2 | Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama (nilai: 87) | Workshop dosen yang berfokus pada desain program kerjasama yang berkesinambungan | Agustus 2022 | 30jt |

5.2. Kesimpulan

Dari hasil temuan, analisa data, dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mitra menilai bahwa kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian pelaksanaan program di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 91.
2. Mitra menilai bahwa performa sumber daya UHAMKA dan mitra pada pelaksanaan program di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 90.
3. Mitra menilai bahwa kontribusi pelaksanaan program yang dilakukan dengan mitra dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 91.
4. Mitra menilai bahwa koordinasi kerja program yang dilaksanakan mitra dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 64 (pernyataan survey bersifat negatif).

5.3. Rekomendasi

Secara keseluruhan penilaian mitra terhadap semua indikator survey adalah sangat memuaskan. Namun demikian, program studi harus selalu meningkatkan kualitas proses pendidikan secara maksimal terhadap peningkatan sumber daya dan fasilitas pelaksanaan program kerjasama. Adapun rekomendasi yang dapat disimpulkan yaitu UHAMKA khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana terus menciptakan hubungan yang luas dengan mitra kerjasama lainnya dan membangun program kerjasama selanjutnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya aktivis pendidikan. Sehingga UHAMKA dapat meningkatkan pelayanan terbaik untuk masyarakat dan terus mengembangkan pengetahuan dan pengalaman terbaik bagi kebutuhan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albats, E., Bogers, M., & Podmetina, D. (2020). Companies' human capital for university partnerships: A micro-foundational perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 157(December 2018), 120085. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120085>
- Antony, J. S., & Nicola, T. (2020). The Tricky Terrain of Global University Partnerships. *Successful Global Collaborations in Higher Education Institutions*, 75–86. https://doi.org/10.1007/978-3-030-25525-1_8
- Bruneel, J., D'Este, P., & Salter, A. (2010). Investigating the factors that diminish the barriers to university-industry collaboration. *Research Policy*, 39(7), 858–868.

<https://doi.org/10.1016/j.respol.2010.03.006>

- Burroughs, G., Lewis, A., Battey, D., Curran, M., Hyland, N. E., & Ryan, S. (2020). From Mediated Fieldwork to Co-Constructed Partnerships: A Framework for Guiding and Reflecting on P-12 School–University Partnerships. *Journal of Teacher Education*, 71(1), 122–134. <https://doi.org/10.1177/0022487119858992>
- de Wit-de Vries, E., Dolfsma, W. A., van der Windt, H. J., & Gerkema, M. P. (2019). Knowledge transfer in university–industry research partnerships: a review. *Journal of Technology Transfer*, 44(4), 1236–1255. <https://doi.org/10.1007/s10961-018-9660-x>
- Ferreira, M. L. A., & Ramos, R. R. (2015). Making university–industry technological partnerships work: A case study in the Brazilian oil innovation system. *Journal of Technology Management and Innovation*, 10(1), 173–187. <https://doi.org/10.4067/s0718-27242015000100013>
- Johnson, W. H. A., & Johnston, D. A. (2004). Organisational knowledge creating processes and the performance of university–industry collaborative R&D projects. *International Journal of Technology Management*, 27(1), 93–114. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2004.003883>
- Lam, A. (2011). University–industry collaboration: careers and knowledge governance in hybrid organisational space. *International Journal of Strategic Business Alliances*, 2(1/2), 135. <https://doi.org/10.1504/ijjsba.2011.038137>
- McCabe, A., Parker, R., & Cox, S. (2016). The ceiling to coproduction in university–industry research collaboration. *Higher Education Research and Development*, 35(3), 560–574. <https://doi.org/10.1080/07294360.2015.1107888>
- Sengupta, E., Blessinger, P., & Yamin, T. S. (2020). *Introduction to University Partnerships for Sustainable Development*. 20, 3–13. <https://doi.org/10.1108/s2055-364120200000020004>
- Sherwood, A. L., & Covin, J. G. (2008). Knowledge acquisition in university industry alliances: An empirical investigation from a learning theory perspective. *Journal of Product Innovation Management*, 25(2), 162–179. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5885.2008.00292.x>
- Ulhøi, J., Neergaard, H., & Bjerregaard, T. (2012). Beyond Unidirectional Knowledge Transfer. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 13(4), 287–299. <https://doi.org/10.5367/ijei.2012.0093>

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

Nama lengkap : **Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.**
Jenis kelamin : Perempuan
NIDN : 0305107402
Pangkat/ golongan : Lektor Kepala/III-D
Pekerjaan : Dosen
Institusi : Sekolah Pascasarjana UHAMKA
Alamat kantor : Jl. Buncit Raya, Pancoran, Jakarta Selatan
Alamat rumah : Puri Gading Alam Raya 1 K2-3 Kel: Jati Melati, Kec: Pondok Melati, Bekasi, Jawa Barat, 17414.
Tel : 081381840822
Email : siti.zulaiha@uhamka.ac.id
Pendidikan : M.A., dan Ph.D. in Applied Linguistics, University of Queensland, Australia

RECENT RESEARCH EXPERIENCE

- Preservice EFL Teachers' Talk During A Teaching Practicum At A Lower Secondary School: A Report On Video-stimulated Reflection (VSR)
- The implementation of assessment literacy framework in EFL teachers professional development (Research grant from the Ministry of Research, Technology and Higher Education)
- Parents involvement in character education using Parents UP: An android based character education application (Research grant from the Ministry of Research, Technology and Higher Education)
- A comparative study on the effectiveness of online peer assessment from the students' perspectives on their learning process (International research collaboration between UTP and UHAMKA)
- EFL Students' attitudes and preferences of feedback (UHAMKA research grant)
- EFL Students' experiences of online assessment (UHAMKA research grant).

SELECTED PUBLICATIONS

Zulaiha, S. (2017). Teachers' Grading Practices: In Search for Clear Grading Criteria. *Journal of ELT Research*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.22236/JER>

Zulaiha, S. (2019). Book Review. Self-regulation in learning: The role of language and formative assessment. *The Journal of Educational Research*, 112(1), 142–142. <https://doi.org/10.1080/00220671.2019.1540526>

Zulaiha, S. (2020). Book Review. The promise and practice of next generation assessment. *The Journal of Educational Research*, 1–2.

<https://doi.org/10.1080/00220671.2020.1769889>

- Zulaiha, S., Haqiqi, A., Mun, M. A., & Mulyono, H. (2020). Postgraduate EFL Students ' Response to Feedback : What Feedback Do Students Prefer ?, 4(1), 137–150.
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2018). Preservice EFL teachers ' talk during a teaching practicum at a lower secondary school : A report on video-stimulated reflection (VSR), 6(1), 44–60.
- Zulaiha, S., Mulyono, H., & Ambarsari, L. (2020). An Investigation into EFL Teachers' Assessment Literacy: Indonesian Teachers' Perceptions and Classroom Practice. *European Journal of Contemporary Education*, 9(1), 178–190. <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.1.73>
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2020). Exploring junior high school EFL teachers ' training needs of assessment literacy Exploring junior high school EFL teachers ' training needs of assessment literacy. *Cogent Education*, 7(1), 0–13. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1772943>
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2020b). *Meningkatkan Literasi Penilaian Kelas: Prinsipprinsip dan Langkah-langkah Praktis*. Depok: Rajawali Pers.

2. Data Penelitian

1. Tabulasi kepuasan mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program dengan perjanjian yang direncanakan

| Nama/Item | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Responden 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Responden 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Jumlah | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Rata-rata | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Standar deviasi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

2. Tabulasi kepuasan mitra terhadap performa sumber daya

| Nama/Item | 9 | 10 |
|-----------------|----|----|
| Responden 1 | 5 | 5 |
| Responden 2 | 5 | 5 |
| Jumlah | 10 | 10 |
| Rata-rata | 5 | 5 |
| Standar deviasi | 0 | 0 |

3. Tabulasi kepuasan mitra terhadap kontribusi program

| Nama/Item | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|-----------------|------|----|----|------|------|
| Responden 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Responden 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Jumlah | 9 | 10 | 8 | 9 | 9 |
| Rata-rata | 4.5 | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| Standar deviasi | 0.71 | 0 | 0 | 0.71 | 0.71 |

4. Tabulasi kepuasan mitra terhadap koordinasi kerja program

| Nama/Item | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
|-----------------|----|----|----|------|----|----|
| Responden 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Responden 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Jumlah | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Rata-rata | 5 | 1 | 1 | 1.5 | 1 | 1 |
| Standar deviasi | 0 | 0 | 0 | 0.71 | 0 | 0 |

3. Analisis data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA seperti disarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap dengan memasukkan nilai respon mitra ke dalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan delapan aspek penilaian (lihat table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Kriteria penilaian respon

| |
|------------------------------------|
| 20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan |
| 36 - 51,9 = Tidak memuaskan |
| 52 - 67,9 = Cukup memuaskan |
| 68 - 83,9 = Memuaskan |
| 84 - 100 = Sangat memuaskan |