LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MITRA.

Disusun oleh:
Tim Penjaminan Mutu
Program Studi Pendidikan Dasar

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DASAR
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2023

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Laporan : **SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DASAR SPS UHAMKA TAHUN 2022**

2. Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Dr. Ahmad Kosasih, MM
b. Jenis Kelamin : Laki-laki
c. NIDN : 0301045601
d. Disiplin Ilmu : Kependidikan
e. Pangkat /golongan : Asisten Ahli
f. Jabatan : Unit Penjamin Mutu Pendas Sps UHAMKA
g. Fakultas/Prodi : Sps/Pendas
h. Alamat Kantor : Jl. Buncit Raya no. 18 Jakarta Selatan
i. Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233

3. Jumlah anggota peneliti : 0 orang

a. Nama Anggota I :
b. Nama Anggota I :
c. Nama Anggota II :

4. Lokasi Penelitian : Jakarta dan Depok

Jakarta, 02 Maret 2023.

Mengetahui,
Kaprodi Pendas

Dr. Yessy Yanita Sari, M.Pd
NIDN 0330017601

Peneliti,

Dr. Ahmad Kosasih, SE., MM
NIDN 0301116805

Menyetujui,
Direktur Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd.
NIDN 0019066301

KATA PENGANTAR

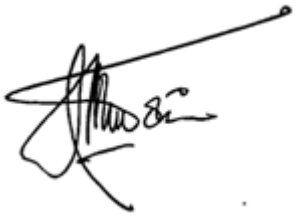
Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya sehingga laporan hasil survey Program Studi Pendas Sekolah Pascasarjana UHAMKA tahun 2022 telah selesai ditulis. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Mutu suatu program studi dipengaruhi oleh mitra kerjasama. Para mitra tersebut ikut terlibat dalam proses pendidikan dan pengajaran yang dilakukan Program Studi Pendas sehingga akan mempengaruhi kualitas dosen dan mahasiswa. Untuk lebih mengembangkan mutu Program Studi Pendas Universitas Muhammmadiyah Prof. DR. HAMKA, Lembaga penjamin mutu UHAMKA mengadakan penelitian survei kepuasan mitra kerjasama Program Studi Pendas SPs UHAMKA.

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 02 Maret 2023

Tim Peneliti



Dr. Ahmad Kosasih, MM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1
LEMBAR PENGESAHAN… 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
DAFTAR TABEL 5
BAB I PENDAHULUAN… 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA…… 8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN……... 9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN…… 10
BAB V RENCANA DAN TINDAK LANJUT……. 13
A. Renana tindak lanjut…….. 13
B. Rekomendasi…….. 13

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.	Hasil analisis survei relevansi, efektivitas dan efisiensi	6
Tabel 2.	Hasil analisis survei koordinasi, koherensi dan pelaksanaan	7
Tabel 3.	Hasil analisis survei dampak strategi dan keberlangsungan	7
Tabel 4	Hasil analisis survei kepuasan	8
Tabel 5	Hasil analisis survei kendala	8

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi system mutu di lingkungan Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah system sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mitra sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh LPM.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mitra secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi system mutu di Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA. Salah satu syarat dalam system manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholder sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholder. Secara khusus pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik baik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mitra sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan entry data dilakukan pada tahun 2022, berikut juga dengan analisis data dan pelaporan hasil dilakukan pada tahun yang sama.

D. Responden

Populasi dalam pengukuran kepuasan ini adalah mitra dengan menggunakan Teknik Probability Sampling

E. Komponen dan Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mitra terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dalam aspek:

1. Relevansi, efektivitas dan efisiensi
2. Koordinasi, koherensi dan pelaksanaan
3. Dampak strategi dan keberlangsungan
4. Kepuasan
5. Kendala

Sedangkan system penilaian yang diberikan dalam survey kepuasan mitra ini yaitu dengan menggunakan pilihan sangat kurang, kurang, cukup, baik dan sangat baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Pustaka.

Kepuasan konsumen menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) merupakan evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan Konsumen menurut (Ramseook-munhurrun, Lukea-bhiwajee, & Naidoo, 2010) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen menurut (Ramseook-munhurrun et al., 2010) merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disintesakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membanding kinerja produk dengan ekspektasi sebelum pembelian.

Kepuasan konsumen akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap merk produk yang dikeluarkan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling).
Strategi kepuasan konsumen yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu : Memberikan produk yang berkualitas serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Sebaiknya melakukan cek terlebih dahulu kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.

Metode penelitian yang tepat untuk menjawab tujuan penelitian adalah metode penelitian survey karena bisa mendapatkan respon dari mitra Program Studi Pendidikan Dasar S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2022 kemudian respon-respon tersebut diolah.

Objek penelitian dari penelitian ini yaitu mitra Program Studi Pendidikan Dasar S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2022.

3.2 Populasi dan Sample.

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian.

3.3 Metode Analisis

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mitra berupa indeks kepuasan (skala 1- 5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif.

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mitra terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

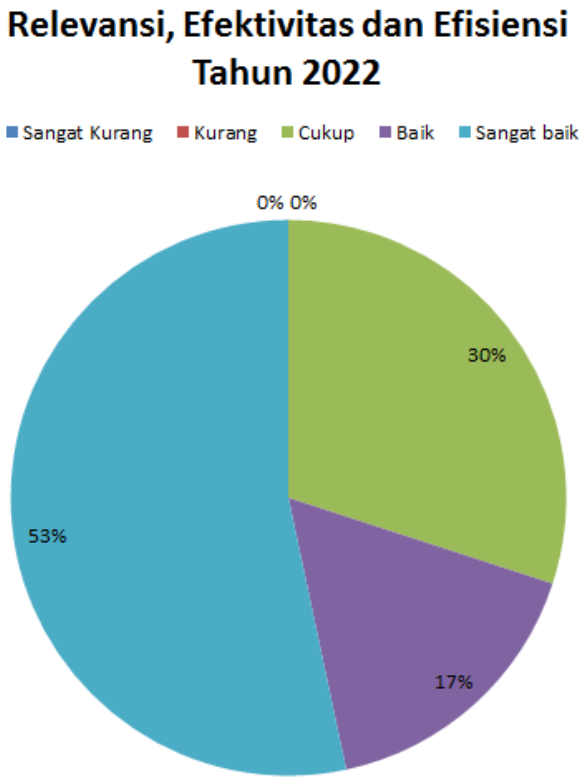
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil analisis survei kepuasan mitra kerjasama program studi pendas yang telah dilaksanakan dengan media online. Instrumen survey kepuasaan Mitra Kerjasama dapat dilihat pada Lampiran 3. Distribusi tingkat kepuasan mitra kerja sama dilihat berdasarkan 5 aspek, yaitu:

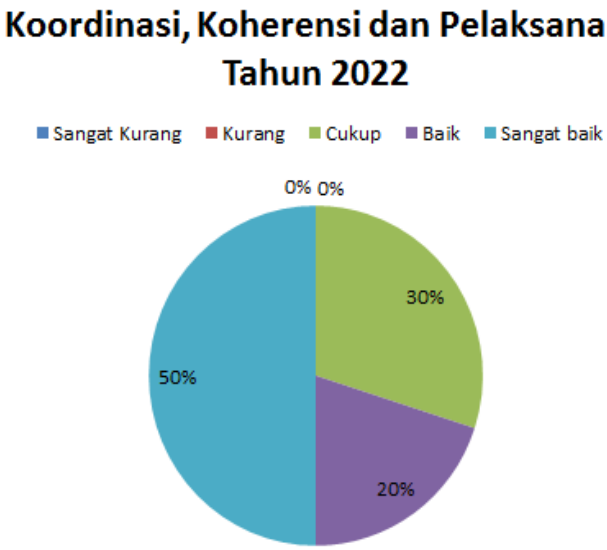
1. Relevansi, efektivitas dan efisiensi
2. Koordinasi, koherensi dan pelaksanaan
3. Dampak strategi dan keberlangsungan
4. Kepuasan
5. Kendala

Berdasar pada hasil analisis survei tersebut, maka untuk lebih jelas dapat digambarkan melalui grafik sebagai berikut:



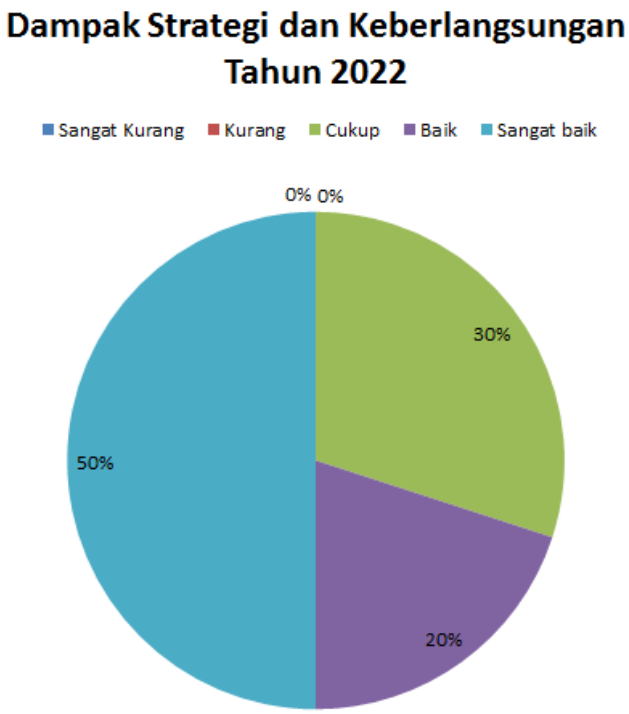
Tabel 1. Hasil Analisis Survei Relevansi, Efektivitas dan Efesiensi

Dari aspek yang pertama, semua mitra kerjasama merasa Relevansi, Efktivitas dan Efesiensi sangat baik 53%, baik 17% dan cukup 30% bermitra dengan Program Studi Pendidikan Dasar. Hal ini berarti kerjasama dengan Program Studi Pendidikan Dasar relevansi, efektive dan efisiensinya sangat baik.



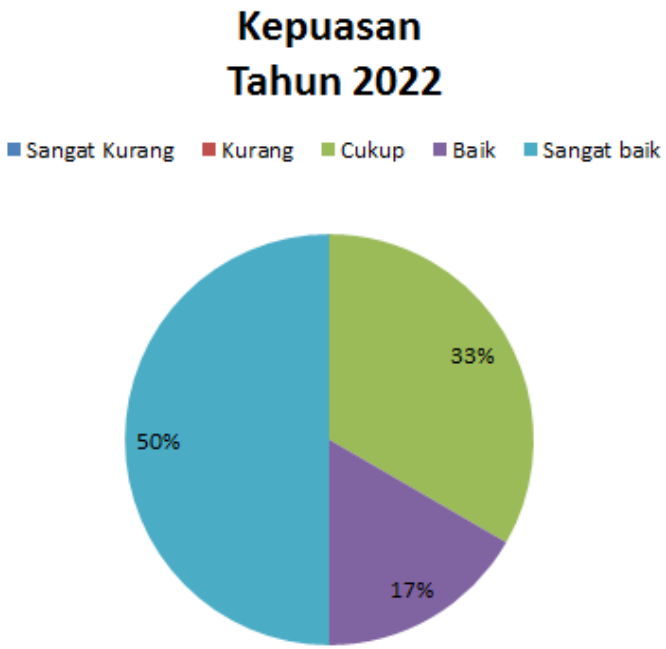
Tabel 2. Hasil Analisis Survei Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan

Dari aspek yang kedua, semua mitra kerjasama merasa Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan sangat baik 50%, baik 20% dan cukup 30% bermitra dengan Program Studi Pendidikan Dasar. Hal ini berarti kerjasama dengan Program Studi Pendidikan Dasar koordinasi, koherensi dan pelaksanaan sangat baik.



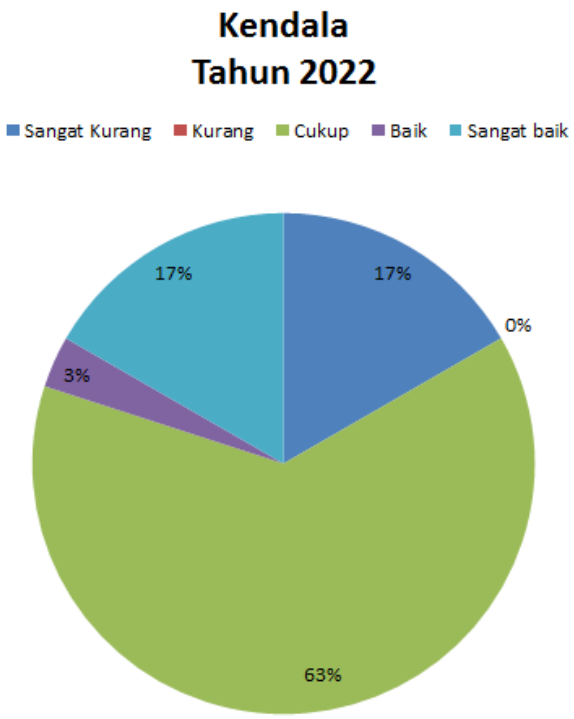
Tabel 3. Hasil Analisis Survei Dampak Strategi dan Keberlangsungan

Dari aspek yang ketiga, semua mitra kerjasama merasa Dampak Strategi dan Keberlangsungan sangat baik 50%, baik 20% dan cukup 30% bermitra dengan Program Studi Pendidikan Dasar. Hal ini berarti kerjasama dengan Program Studi Pendidikan Dasar dampak strategi dan keberlangsungan sangat baik



Tabel 4. Hasil Analisis Survei Kepuasan

Dari aspek yang keempat, semua mitra kerjasama merasa Kepuasaan sangat baik 50%, baik 17% dan cukup 33% bermitra dengan Program Studi Pendidikan Dasar. Hal ini berarti kerjasama dengan Program Studi Pendidikan kepuasan sangat baik



Tabel 5. Hasil Analisis Survei Kendala

Dari aspek yang kelima, semua mitra kerjasama merasa ada kendala cukup 63%, sangat kurang 17%, baik 3% dan sangat baik 17% bermitra dengan Program Studi Pendidikan Dasar. Hal ini berarti Kerjasama dengan Program Studi Pendidikan Dasar kendalanya cukup besar, menjadi perhatian untuk memperbaikinya agar kerjasama berjalan dengan lancar.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Koordinasi internal mitra kerja sama dilakukan selama perjanjian berlangsung namun tidak cukup intensif	Melakukan koordinasi intensif dengan mitra selama perjanjian berlangsung	Mei 23	Rp 2.000.000-
2	Unit Rektorat UHAMKA (KUI) belum memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	Memberikan fasilitas dan pendampingan kerjasama	Mei 23	Rp -
3	Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak cukup aktif mengawal implementasi kerja sama	Sps dan Program Studi aktif mengawal implementasi kerjasama	Mei 23	Rp -
4	Mitra kerja sama tidak selalu memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama	Meminta umpan balik dalam implementasi kerjasama dengan Mitra	Mei 23	Rp -

5.2. Rekomendasi

5.2.1 Segera menindak lanjuti hasil temuan survey ini agar kerjasama dengan Mitra berjalan lancar (tidak ada kendala) .

5.2.2 Meningkatkan jumlah Mitra Kerjasama yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. International Journal of Marketing and Marketing Research.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In Edisi 4. https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293