

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY

KEPUASAN MITRA



DISUSUN OLEH:
TIM PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASARJANA

PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2023

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 : Dr. Syaadiyah Arifin M. Pd
 b. Jenis Kelamin : Perempuan
 c. NIDN 0311086201
 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 : 081311436023
 i. Alamat Rumah : Jl. Penyelesaian Tomang III kav. Dki. Blk.98 no5 Meruya Utara
 j. HP/Fax/Email : syaadiyah.arifin@uhamka.ac.id

3. **Waktu penelitian** : 3 (tiga) bulan

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA

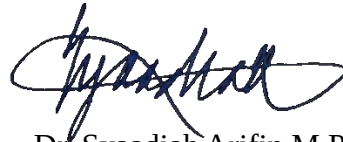


Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 03-1607-8501

Jakarta, 30 Maret 2023

Ketua Peneliti



Dr. Syaadiyah Arifin M.Pd.

NIDN. 031108

KATA PENGANTAR

Segala puji Kami panjatkan kepada Allah SWT, shalawat dan salam, penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah Berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan penelitian mengenai “Survei Kepuasan Mitra terhadap pelayanan Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA tahun 2023”.

Tak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih kepada tim Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA dan berbagai pihak yang berkontribusi dalam persiapan survei ini. 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 Maret, 2023

Peneliti,



Dr. Syaadiyah Arifin, M.Pd.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	1
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian	2
BAB II	3
KAJIAN TEORI	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Dari Kepuasan Mitra.....	3
BAB III	5
METODOLOGI PENELITIAN	5
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
3.2. Desain Penelitian.....	5
3.3. Populasi dan Sample	5
3.4. Teknik Pengumpulan Data	6
3.5. Teknik Analisis Data	6
BAB IV	15
HASIL DAN PEMBAHASAN	8
4.1. Hasil Penelitian	8
A. Tanggapan Mitra Terhadap pelaksanaan program (Relevansi, Efektifitas, dan Efisiensi)	8
B. Tanggapan Mitra Terhadap Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan progra.....	9
C. Tanggapan Mitra Terhadap Kontribusi Program.....	11
D. Tanggapan Terhadap Kepuasan atas pelaksanaan kerja sama dengan UHAMKA...13	
E. Tanggapan terhadap kendala koordinasi dihadapi mitra kerja sama	

pada saat program berlangsung.....	13
4.2. Pembahasan.....	16
BAB V	22
RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	18
5.1. Rencana Tindak Lanjut	18
5.2. Kesimpulan	19
5.3. Rekomendasi	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN	21
1. Biodata Peneliti.....	21
2. Data Penelitian.....	25
3. Analisa Data.....	26

DAFTAR GAMBAR

Figure 1. Tanggapan mitra terhadap terkait relevansi, efektifitas, dan efisiensi pelaksanaan program.....	9
Figure 2. Tanggapan mitra terhadap koordinasi, koherensi dan pelaksanaan program pelaksanaan program.....	10
Figure3. Tanggapan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan pelaksanaan program.....	11
Figure 4. Tanggapan mitra terhadap kepuasan pelaksanaan program.....	13
Figure 5. Tanggapan Mitra Terhadap Koordinasi Kerja Program.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Detail Pelaksanaan Penelitian	5
Tabel 2 Bagian-bagian instrument penelitian	6
Tabel 3 Kriteria penilaian respon.....	7
Tabel 4 Pertanyaan survey terkait pelaksanaan program.....	8
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait performa sumber daya.....	9
Tabel 6 Pertanyaan survey terkait kontribusi program	11
Tabel 7 Pertanyaan mengenai kepuasan mitra terhadap pelaksanaan program.....	12
Tabel 8 Pertanyaan survey terkait koordinasi kerja program	14
Tabel 9 Rencana Tindak Lanjut	17

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menjadi suatu perguruan tinggi yang unggul dan berkualitas merupakan visi dan misi dari suatu perguruan tinggi. Salah satu indikator keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam menjalankan visi dan misi tersebut ditentukan oleh kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan yang diberikan perguruan tinggi.

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.

Untuk menjamin mutu pelayanan di bidang Kerjasama Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) melaksanakan Survey Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Program Kemitraan (monev) dan tingkat kepuasan mitra. Monitoring dilakukan pada beberapa mitra yang telah dan sedang bekerjasama dengan Prodi Magister Pendidikan Bahasa Inggris. Survey dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kebermanfaatan mitra kerja sama terhadap beberapa kegiatan yang dilaksanakan program studi Bahasa Inggris. Monitoring dan evaluasi adalah suatu kegiatan rutin yang berkesinambungan dan harus terus menerus dilakukan. Survey juga mempunyai fungsi sebagai pengontrol dari kinerja layanan kepuasan kerjasama yang telah diberikan kepada penerima jasa layanan. Survey ini dilaksanakan untuk memenuhi tanggungjawab pihak UHAMKA kepada publik sebagai penerima jasa Layanan Kerjasama.

Maka dari itu, dengan diadakannya hubungan kerja sama dengan mitra diharapkan akan tercipta hubungan kerja sama yang berlandaskan kepercayaan guna meningkatkan kualitas, performa, dan promosi perguruan tinggi yang bermanfaat di masa mendatang. 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

Tujuan penelitian ini untuk melihat respon mitra terhadap kepuasan pelaksanaan kerja sama dengan UHAMKA dalam 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 kerja sama 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

Tujuan utama penelitian ini untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap kerja sama 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 kerja sama 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 kerja sama dengan UHAMKA terutama di program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.
2. Evaluasi terhadap kualitas civitas akademik dan pelayanan UHAMKA.
3. Dasar tindak lanjut/ landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Definisi

Pelaksanaan survey kepuasan mitra kerja sama yang dilakukan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) mempunyai tujuan untuk memperoleh umpan balik atau feedback dalam pelaksanaan program kerja sama dengan mitra, dan juga dapat mengukur seberapa jauh kepuasan yang dirasakan oleh mitra dalam menjalin kerja sama dengan UHAMKA. Dari survey ini dapat diketahui juga manfaat apa saja yang diperoleh selama pelaksanaan kerja sama.

UHAMKA telah banyak melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan kerja sama dengan berbagai mitra, baik di dalam maupun luar negeri. Survey dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mitra kerja sama yang dilakukan pihak universitas. Hasil Survei Kepuasan Layanan Mitra Kerjasama merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mitra kerja sama Uhamka. Kegiatan kerja sama memiliki nilai positif yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

Konsep kepuasan kerja sama mitra dalam konteks penelitian ini dapat diawali dengan sudut pandang makna kerjasama atau *partnership*, kerjasama paling tidak memerlukan dua pihak dimana keduanya memiliki tujuan sama dan yang telah terencana untuk melakukan sebuah inovasi dengan saling mempengaruhi dan memberi keuntungan satu sama lain.

Sedangkan kepuasan merupakan suatu perasaan yang menyenangkan ketika seseorang mendapatkan sesuatu. Kepuasan merupakan suatu persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Bila kinerja seseorang/ perusahaan/ lembaga tidak sesuai ekspektasi, maka mitra kerja sama akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka mitra kerja sama akan merasa puas (Tjiptono & Gregorius, 2005). Pada penelitian ini definisi kepuasan kerja sama mitra adalah mitra kerja merasa puas dengan kinerja universitas karena sesuai dengan ekspektasi. Dengan demikian, Kerjasama mitra dan universitas dapat berjalan dengan baik. Universitas dapat meningkatkan kepuasan mitra dimana universitas memaksimalkan pengalaman mitra yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mitra yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2003)

2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Dari Kepuasan Mitra

Berbagai hasil penelitian terdahulu terkait kerjasama antar perguruan tinggi telah dilaksanakan. Ada beberapa keuntungan atau dampak positif yang didapat kedua belah pihak dr hasil kerja sama yang dilakukan (Hernawan, 2014), diantaranya yaitu pertama kedua belah pihak dapat mensinergikan kekuatannya dalam menghadapi hambatan dan tantangan yang ada sehingga produktifitas kedua belah pihak, dapat meningkat. Yang kedua adalah pihak-pihak yang bekerjasama dapat meningkatkan serta mengembangkan dirinya dari hasil kerja sama. Yang terakhir pihak-pihak yang bekerjasama lebih mampu memperjuangkan kepentingannya kepada struktur yang lebih tinggi.

Kerja sama yang dilakukan UHAMKA akan membawa berbagai hasil positif bagi kehidupan kampus. Sebagai contoh, kerjasama Uhamka dalam hal ini SPs Prodi Magister Bahasa Inggris memberikan pelatihan kepada guru menulis manuscript yang akan diterbitkan pada jurnal nasional yang terakreditasi. Guru yang pada umumnya tidak terlalu mengenal dengan cara penulisan akademik menjadi tahu dan berusaha menulis pengalaman mengajar dan belajarnya menjadi suatu artikel yang berguna dalam dunia Pendidikan. Hasil kerja sama yang berkualitas ini perlu dimanfaatkan dengan baik oleh seluruh civitas akademika.

Dalam pelaksanaan program kerja sama 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 kerja sama, latar belakang keilmuan yang sesuai akan mempermudah mitra dalam menyerap ilmu sebagai hasil dari kerjasama (De Wit-de Vries et al., 2019). Oleh karena itulah pemilihan mitra kerja sama harus diperhatikan. Jika memilih mitra yang sesuai dengan program Prodi akan banyak keuntungan yang akan diperoleh mitra kerja sama.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini peneliti akan membahas tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, desain dan metode penelitian, pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data dari penelitian ini tentang tanggapan mitra kerja sama terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang dilaksanakan pada rentang bulan Januari hingga Maret 2023. Penelitian ini dilakukan dengan prosedur dan rencana waktu penelitian seperti ditampilkan pada grafik dibawah:

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian

Aktifitas	Waktu Tahun 2022/2023					
	30 Jan - 5 Feb	6-28 Feb	1-7 Mar	8-20 Mar	21-29 Mar	30-31 Mar
Penyusunan rencana Penelitian, Studi Pendahuluan dan Instrumen Penelitian						
Melaksanakan Penelitian dan Pengumpulan Data						
Tabulasi dan Analisis Data						
Penyusunan Laporan Hasil Penelitian						
Hasil Penelitian dan Publikasi						

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. Responden yang mengikuti survey ini ada 4.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Survey digunakan untuk mengumpulkan data survey dengan menggunakan platform Google Form. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden mengisi survey (Batubara 2016). Responden diundang melalui WhatsApp untuk mengisi survey diberi tenggang waktu selama 2 minggu. Pada semua responden dijelaskan tentang tujuan survey serta diinformasikan bahwa respon mitra 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	Relevansi, efektifitas & efisiensi	Likert scale 5opsi	5
4	Bagian inti 2	Koordinasi, koherensi & pelaksanaan	Likert scale 5opsi	5
5	Bagian inti 3	Dampak Strategi & keberlangsungan	Likert scale 5opsi	5
6	Bagian inti 4	Kepuasan	Likert scale 5opsi	1
7	Bagian inti 5	Kendala	Likert scale 5opsi	5
				27

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA 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 kemudiandiambil 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 pelaksanaan program (relevansi, efektifitas, dan efisiensi)

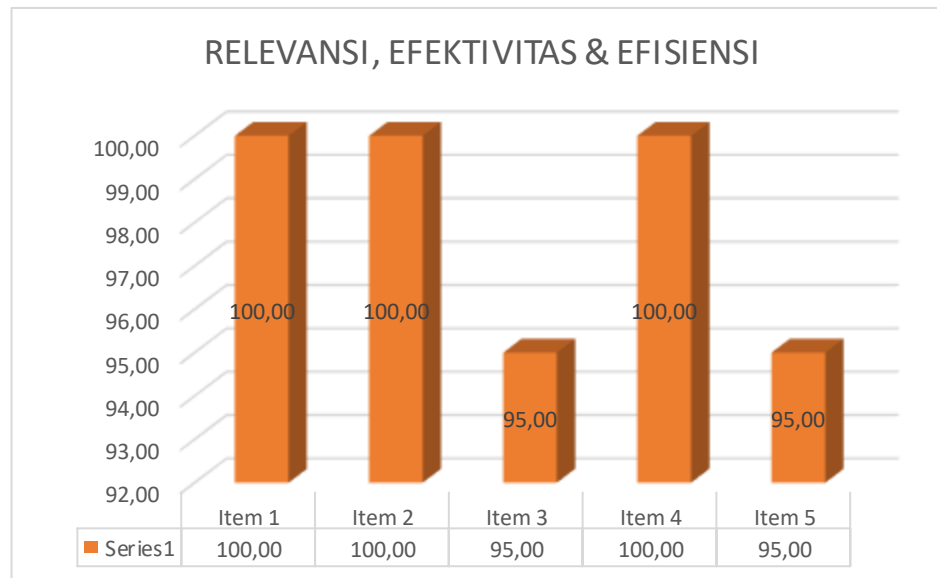
Pada instrumen survey, mitra kerja sama diberikan lima pertanyaan terkait relevansi, efektifitas, dan efisiensi pelaksanaan program dengan perjanjian dan koordinasi yang dilakukan di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA:

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

Dari gambar dibawah (F1) terlihat Tanggapan mitra terhadap pelaksanaan program, tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian, persiapan dan ruang lingkup sesuai perjanjian, persiapan yang matang, maksud dan tujuan yang jelas sesuai dengan perjanjian, dan program telah terlaksana dengan baik adalah sangat memuaskan (Nilai rerata: 98). Mitra memberi penilaian sangat memuaskan karena program dilaksanakan tepat waktu dan sesuai perjanjian (100). Kemudian, program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup yang juga sesuai (100). Respon pada pelaksanaan, tanggap mitra sangat memuaskan dikarenakan program dapat dilaksanakan dan persiapan dilakukan dengan sangat matang dan memadai (95), program yang dilaksanakan juga telah mencapai maksud dan tujuan sesuai dengan perjanjian. Mitra juga merasa sangat puas dengan hal ini (100). Semua program telah terlaksana dengan baik mendapatkan respon yang sangat memuaskan dari mitra (Nilai: 95). Tanggapan mitra terhadap kesesuaian pelaksanaan program dapat dilihat pada figure berikut:

Figure 1. Tanggapan mitra terhadap terkait relevansi, efektifitas, dan efisiensi 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 koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan program

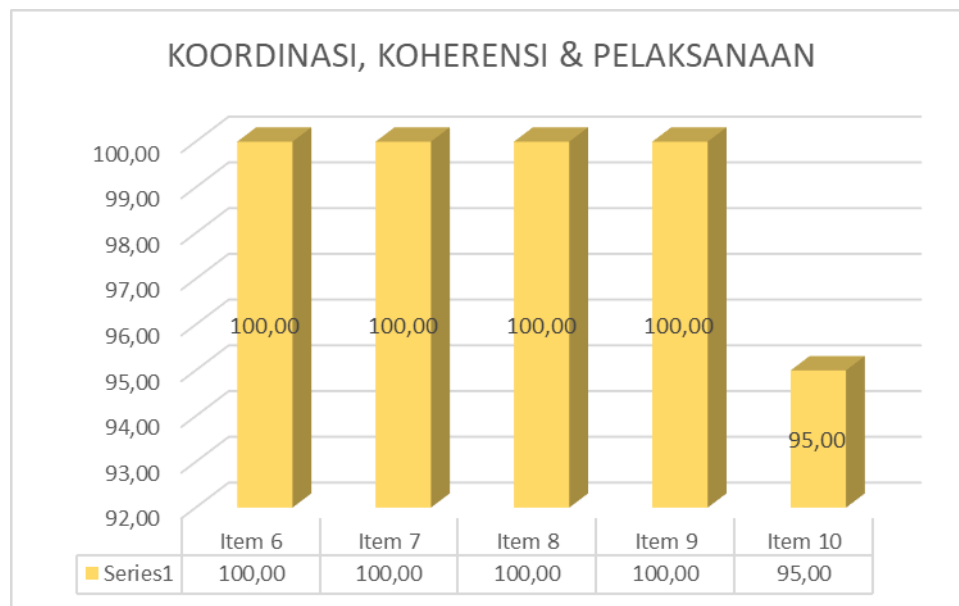
Pada instrumen survey bagian ini, mitra diberikan lima pertanyaan terkait koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan pelaksana program baik di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMK. Bahkan pada sisi mitra:

Tabel 5 Pertanyaan survey terkait performa sumber daya (koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan program)

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

Dari hasil analisis secara umum mitra kerja sama merespon dengan sangat puas terhadap koordinasi, koherensi dan pelaksanaan program (nilai rerata: 99). Program yang telah dilaksanakan sudah dikoordinasikan dengan baik sebelumnya. Respon mitra kerja sangat puas (100). Begitu juga dengan pendanaan program semua sudah dilaksanakan dengan kesepakatan yang ada diperjanjian sebelumnya. Mitra telah merespon dengan sangat puas (100). Program juga dilaksanakan dengan baik dan tanggapan mitra juga sangat puas (100). Sumber daya manusia dari Uhamka telah memberikan kontribusi sesuai dengan hak dan kewajibannya. Hal ini juga telah sesuai dengan apa yang telah tertera dalam perjanjian sebelumnya. Begitu juga sumber daya mitra kerja sama memberikan kontribusi sesuai dengan hak dan kewajiban dan hal sudah direspon dengan sangat baik/ puas oleh mitra (95). Semua data dan informasi yang disajikan dapat dilihat dari gambar dibawah: dilihat di figure(gambar) di bawah ini:

Figure 2. Tanggapan mitra terhadap koordinasi, koherensi dan 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

C. Tanggapan Mitra Terhadap Kontribusi Program.

Pada instrumen survey bagian ini, mitra diberikan lima pertanyaan terkait dampak strategi dan keberlangsungan sumber daya pelaksana program baik di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA maupun pada sisi mitra

Tabel 6 Pertanyaan survey terkait dampak strategi dan keberlangsungs sumber daya

Item	Pertanyaan Survey
11	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resipokal
12	Program berhasil meningkatkan produktifitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama
13	Program berkontribusi positif terhadap kelanjutan 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

Hasil analisis data, secara umum tanggapan mitra terhadap survey terkait dampak strategi dan keberlangsung sumber daya adalah sangat memuaskan (Nilai rerata: 96). Mitra memberi penilaian sangat baik terhadap kontribusi positif UHAMKA dalam menciptakan kepuasan resipokal antara UHAMKA dengan mitra kerja sama. Reponden mmberikan respon yang sangat memuaskan dari mitra kerja sama (95). Begitu pula analisis terhadap respon mitra mengenai keberhasilan program ini meningkatkan produktifitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama mendapatkan respon yang sangat memuaskan (100).

Hasil analisis juga menunjukan program mitra Kerjasama memberikan kontribusi yang positif terhapa kelanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra (95). Tanggapan mitra yang positif juga diberikan terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama (95). Program memberikan kontribusi positif trhadap pencapaian visi dan misi mitra kerja sama (95). Hasil ini dapat dilihat pada figure dibawah ini:

Figure 3. Tanggapan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan pelaksanaan program



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

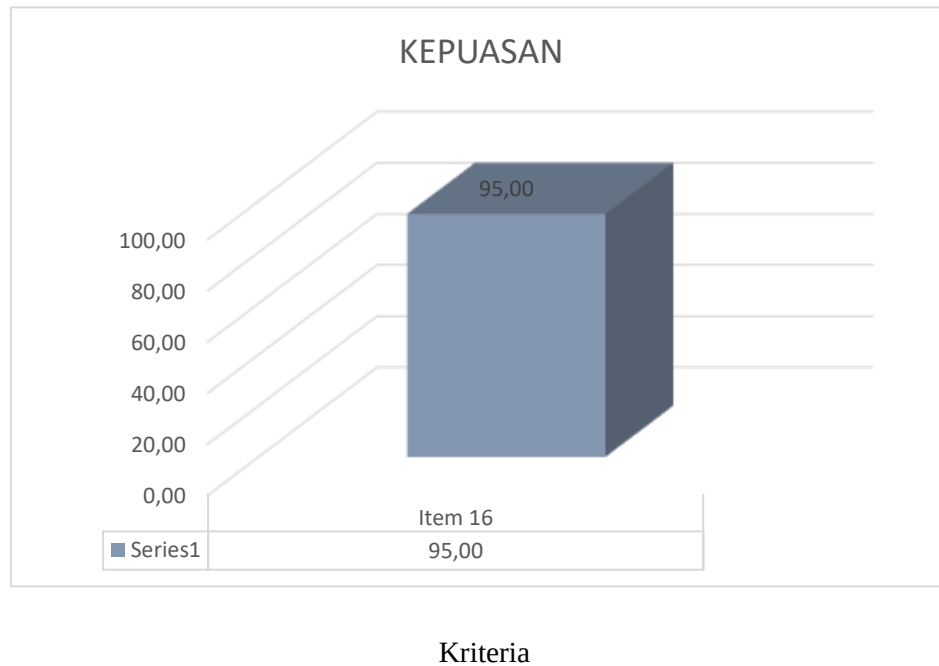
D. Tanggapan mitra terhadap kepuasan atas pelaksanaan kerja sama dengan Uhamka.

Pada bagian ini hanya ada satu pertanyaan yang diajukan.

Item	Pertanyaan Survey
16	Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA

Dari hasil analisis data, mitra kerja sama secara umum memberikan respons yang sangat memuaskan terhadap pelaksanaan program (95).

Figure 4. Tanggapan mitra terhadap kepuasan terhadap pelaksanaan program



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

E. Tanggapan terhadap kendala koordinasi dihadapi mitra kerja sama pada saat program berlangsung.

Pada instrumen survey bagian ini, mitra diberikan lima pertanyaan terkait pelaksana program baik di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA maupun pada sisi mitra

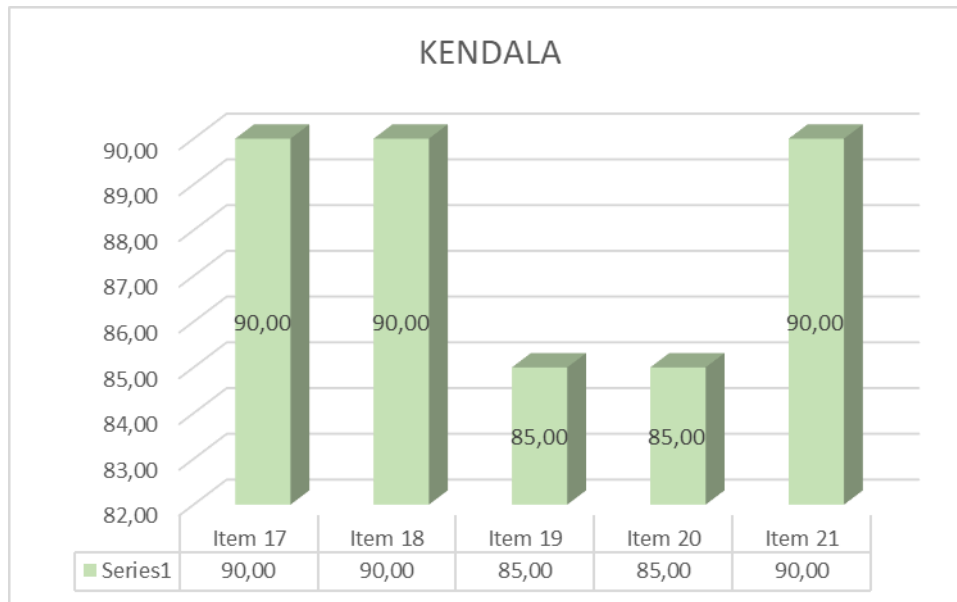
Tabel 8 Pertanyaan survey terkait koordinasi kerja program

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

Dari lima poin pertanyaan survey berbunyi pernyataan negatif, akan tetapi dan hasil respon yang diberikan mitra berada pada point yang tinggi (nilai rerata:88). Dapat diartikan secara umum mitra merasa tidak puas terhadap koordinasi kerja program yang dilaksanakan bersama UHAMKA. Pernyataan survey mengenai koordinasi internal mitra kerjasama tidak dilakukan selama perjanjian (90) dinilai tinggi. Hal ini dapat diartikan mitra merasa koordinasi internal mitra kurang baik. Selanjutnya pada poin ke 2, survey Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerjasama dinilai tinggi (90). Hal ini menunjukkan bahwa Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) menyediakan/ memberikan fasilitas dan pendampingan kerjasama dengan sangat baik atau memuaskan. Pernyataan survey berikutnya adalah Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerjasama dinilai (85), hal ini diartikan bahwa Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerjasama. Pernyataan berikutnya mengenai pernyataan survey mitra kerjasama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerjasama juga dinilai tinggi (80). Hal ini dapat diartikan bahwa mitra kerjasama memberikan umpan balik yang kurang memuaskan dalam implementasi kerjasama. Selanjutnya, pernyataan

survey bahwa tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerjasama selama perjanjian (90) yang berarti kurangnya komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerjasama selama perjanjian. Tanggapan mitra terhadap koordinasi program kerjasama dapat dilihat pada gambar berikut:

Figure 5. 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 umumnya menunjukkan respon positif terhadap performa, prinsip kerja dan kemampuan pelaksana akademis di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Hanya ada satu poin (5) yang mendapat nilai rendah dari mitra kerja sama yang perlu mendapat perhatian dari UHAMKA sebagai mitra kerja.

Analisa pada survey terkait relevansi, efektifitas, dan efisiensi pelaksanaan program menghasilkan nilai yang sangat memuaskan (98). Program dilaksanakan tepat waktu, tema sesuai dengan perjanjian, maksud dan tujuan yang jelas dengan persiapan yang matang dan memadai. Sehingga semua program dapat terlaksana dengan baik. Pencapaian ini merupakan langkah yang baik bagi perguruan tinggi karena menunjukkan profesionalisme UHAMKA. Definisi profesionalisme menurut Kotler (2000) adalah individu (orang-orang yang terlibat dalam suatu pekerjaan) yang bekerja sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut termasuk mengerjakan sesuatu tepat waktu, persiapan yang matang sesuai dengan tujuan dan maksud dan dapat dilaksanakan dengan tuntas.

Pada poin kedua tanggapan mitra terkait koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan program. Program ini sudah dipersiapkan dengan baik oleh sumber daya mitra kerja sama (UHAMKA). Responden memberikan respon yang sangat puas (100). Pendanaan sudah sesuai dengan kesepakatan perjanjian, dan dikoordinasikan dengan baik. Kedua hal ini mendapat respon yang sangat positif dari mitra kerja sama (100). UHAMKA telah memberikan kontribusinya sesuai dengan hak, dan kewajiban, begitu juga sumber daya mitra kerja telah berkontribusi sesuai dengan hak dan kewajiban dalam perjanjian. Penemuan ini mengindikasikan bahwa sumber daya kedua pihak telah berhasil mewujudkan kinerja yang baik. Berkaitan dengan hal ini, jika inovasi adalah target utama dari kerjasama, maka kualitas sumber daya itu sendiri merupakan kunci dari kesuksesan dari mulai tindakan dan pilihan yang dilakukan (Lam, 2011)

Terkait analisa survey poin ketiga mengenai kontribusi mitra terhadap mitra kerja sama sangat positif. Respon dari mitra kerja sangat puas (98). Pencapaian ini sangat baik bagi UHAMKA, khususnya prodi Bahasa Inggris. Program ini berkontribusi positif bagi kedua pihak dan meningkatkan produktifitas bagi kedua pihak (100), dan juga berdampak positif bagi kelanjutan kerja sama kedua belah pihak (100). Pada poin survey selanjutnya mengenai kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama juga berkontribusi positif dan mendapat respon yang memuaskan dari mitra kerja sama (100). Mengeni analisa visi dan

misi juga memberikan kontribusi yang positif. Mitra kerja sama merespon dengan sangat puas (95). Dari hasil survey menunjukkan sumber daya kedua pihak telah berhasil mewujudkan kinerja yang baik. 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.

Walaupun secara keseluruhan mengenai survey kepuasan kepada mitra kerja sama dengan UHAMKA mendapat respon sangat memuaskan, akan tetapi ada beberapa bagian yang mendapat respon tidak memuaskan yaitu pada bagian koordinasi. Data survey terkait koordinasi kerja program menunjukkan hasil negatif terhadap kinerja pelaksanaan. Mitra merasa tidak puas terhadap koordinasi internal, dan mitra juga merasa Unit rektorat UHAMKA (KUI) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama. Mitra merasa Uhamka tidak memberikan pendampingan kerja sama. Pada poin ke tiga Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pihak Uhamka tidak mengawal implementasi kerja sama.

Akan tetapi ada hal yang perlu dicermati. Apakah sebenarnya pertanyaan pertanyaan yang diajukan cukup jelas bagi peserta karena semua mendapat nilai yang tinggi. Sebaliknya nilai yang tinggi mengacu pada ketidak puasan. Peneliti akan mengadakan interview secara pribadi terkait poin nomor lima ini. Apakah ada perbedaan persepsi dari mitra kerja sama mengenai pertanyaan yang diajukan. Sebagai contoh “Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian” mendapat nilai tinggi yang artinya boleh dikatakan tidak ada komunikasi antara kedua belah pihak. Jika tidak ada komunikasi berarti program kerja sama tidak akan terlaksana. Pada kenyataannya semua berjalan dengan baik.

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 umumsangat memuaskan, namun temuan terendah terdapat pada poin ke lima mengenai koordinasi antara pihak UHAMKA dan mitra kerja sama. Nilai yang diperoleh sangat tinggi. Dimana nilai tinggi menunjukan ketidakpuasan mitra di semua sub-poin 5. Jika dicermati semua pernyataan-pernyataan yang diberikan mendapat respon yang tidak memuaskan. Sedangkan poin 1-4 mendapat nilai yang sangat memuaskan. Sungguh suatu hal yang sangat kontradiksi.	LPM disarankan membuat instrument yang lebih praktis dan sederhana sehingga tidak menimbulkan berbagai persepsi dari mitra kerja sama ketika menjawab sub-poin yang ada di poin lima mengenai kendala koordinasi.		

5.2. Kesimpulan

Hasil analisis data dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mitra menilai bahwa kesesuaian pelaksanaan program terkait relevansi, efektifitas, dan efisiensi pelaksanaan program dengan perjanjian pelaksanaan program di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 98.
2. Mitra menilai bahwa performa sumber daya UHAMKA *terhadap koordinasi, koherensi dan pelaksanaan program pelaksanaan program* dan mitra pada pelaksanaan program di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 99.
3. Mitra menilai bahwa kontribusi pelaksanaan program yang dilakukan dengan mitra dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 96.
4. Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA dengan nilai rerata 95.
5. Mitra menilai bahwa koordinasi kerja program yang dilaksanakan mitra dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA tidak memuaskan dengan nilai rerata 88 (pernyataan survey bersifat positif), dimana nilai positif menandakan ketidakpuasan mitra kerja sama.
6. Dapat ditarik kesimpulan dari poin 1-5; apakah mitra kerja sama mempunyai persepsi nilai tinggi itu menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi atau tidak puas. LPM disarankan memperbaiki instrument pada poin ini agar tidak ada salah pengertian ketika responden menjawab.

5.1. Rekomendasi

Pertama adalah penilaian mitra terhadap semua indikator survey adalah sangat memuaskan. Akan tetapi mengenai poin ke lima sebaiknya pihak LPM UHAMKA merubah pernyataan dan kriteria yang tidak menimbulkan kebingungan. Kedua dapat disimpulkan 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

- 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
- Batubara, Hamdan Husein. “Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kinerja Dosen Di Prodi Pgmi Uniska Muhammad Arsyad Al Banjari,” n.d., 12.
- 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.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Cetakan pertama. Malang: Bayu Publishing
- 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>
- Hernawan, D. (2014). Kerjasama Antar Daerah. Kerjasama Antar Daerah. <http://www.academia.edu/>;
- 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>
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran: Marketing 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta : PT. Prenhallindo
- 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/ijbsa.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>

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

- a. Nama lengkap : Dr. Syaadiyah Arifin M. Pd
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIDN : 0311086201
- d. Pangkat/Golongan : IIIID
- e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- f. Fakultas/Prodi : SPS/ S2 Pendidikan Bahasa Inggris
- g. Alamat Rumah : Jl. Penyelesaian Tomang III kav dki blk 98/5 Meruya Utara
- h. No HP/Email : 081311436023/ syaadiyah.arifin@uhamka.ac.id
- i. Pendidikan : Doctor of Applied Linguistics
- j. Link/Scopus id :
<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57920584900>
- k. Link GS :
<https://scholar.google.com/citations?user=aIuDcEsAAAAJ&hl=en&authuser=1>
- l. Link Sinta : 6090688
- m. Link Orchid : <https://orcid.org/0000-0002-1710-0257>

SELECTED PUBLICATIONS

- The Role of Critical Reading to Promote Students' Critical Thinking and Reading Comprehension [13](#) 2020
S Arifin
JURNAL PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN 53 (Volume 53, Nomor 3 (2020)), 319-328
- L2 writing strategies used by EFL graduate students [11](#) 2017
S Arifin
Journal of ELT Research 2 (2), 115-129
- Early Childhood Education Financial Management and Wealth Management Perspectives: Study at PAUD [10](#) 2020
AP Alwazir Abdusshomad1, Syaadiyah Arifin2, Khasanah3, Rahmi Anekasari4, Nur ...
PSYCHOLOGY AND EDUCATION 57 (2020), 1555-1561
- Deductive and Inductive Methods in Teaching Tenses [10](#) 2016
S Arifin
Journal of ELT Research 1 (January 2016), 73-89
- Technology Transformation and Its Impact on Lecturer's Performance [9](#) 2020
S Arifin, M Sukmawidjaya
JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia) 9 (1), 153-162
- Using Journal Entries and Assigned Writing to Promote Students' Critical Thinking [5](#) 2020
S Arifin, HP Ilyas, M Sukmawidjaya
Sinta 4 VELES (Voice of English Language Education Society) 4 (Vol 4, No 1 ...
- L2 WRITING STRATEGIES USED BY HIGH SCHOOL STUDENTS [3](#) 2020
S Arifin
PROJECT (Professional Journal of English Education) 6 (Volume 3, No. 6 ...
- Investigating the L2 writing strategies used by skilful English students [2](#) 2020
S Arifin
Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran 53 (1), 78-89

- Teknologi Blended Learning dalam Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Siswa Sekolah Menengah Pertama 2 2020
S Arifin, HP Ilyas
JCES (Journal of Character Education Society) 3 (1), 17-27
- The Exploration of Skilled and Less-Skilled EFL Graduate Students' on L1 and L2 Writing Strategies 1 2020
S Arifin
JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia) 9 (3), 517-524
- A Case Study of EFL Teacher Scaffolding of an ASD Learner's Shared Reading with a Storybook App 2022
S Arifin, Y Arifani, N Maruf, A Helingo
The Journal of Asia TEFL 19 (4), 1234-1249
- Learner-guided Lesson Study? A New Perspective in EFL Argumentative Writing Development 2022
H Hanafi, S Arifin, K Nuraini, A Aswir
The Journal of Asia TEFL 19 (3), 1109-1118
- Preliminary development and validation of basic psychological needs fulfillment for ESP teachers in online instruction 2023
Y Arifani, J Jumadi, A Wardono, S Arifin, H Ma'ruf, 1-17
- PELATIHAN MENULIS PARAGRAF DESKRIPTIF REALISTIS UNTUK SISWA SEKOLAH MENENGAH ATAS 2022
R Saswati, S Arifin, HP Ilyas
BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 3 (3), 419-426
- The Application of Learner-Guided Study to Improve Students' Analytical Exposition Writing Skills in EFL Classroom 2022
SM Arifin, HP Ilyas
Jurnal Pendidikan dan Pengajaran 55 (2)
- PELATIHAN PENULISAN PARAGRAF DESKRIPTIF BAGI SISWA MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH CILEUNGSI 2022
S Arifin, HP Ilyas
Multidisiplin: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 1 (02), 32-38

PELATIHAN PENULISAN ARTIKEL ILMIAH YANG DIINTEGRASIKAN PADA
PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN BAGI GURU BAHASA INGGRIS
MADRASAH TSANAWIYAH KARAWANG 2022

SM Arifin, HP Ilyas, NK Dewi

Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat 5 (1), 36-40

PERAN BLOG DALAM MEMOTIVASI SISWA UNTUK MENINGKATKAN
KEMAMPUAN MENULIS BAHASA INGGRIS 2022

S Arifin, HP Ilyas, DS Suharti

J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat 1 (8), 1765-1774

Reflective Journal Writing: Writing Processes Applied by Skilful and Less Skilful EFL
Graduate Students 2021

S Arifin

Jurnal Pendidikan dan Pengajaran 54 (3), 539-54

2. Data Penelitian

A. Tabulasi kepuasan mitra Tanggapan mitra terhadap pelaksanaan program (relevansi, efektifitas, dan efisiensi)

Items	1	2	3	4	5
Responden 1	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	4
Responden 3	5	5	4	5	5
Responden 4	5	5	5	5	5
Jumlah	20	20	19	20	19

B. Tabulasi kepuasan mitra terhadap performa sumber daya (koordinasi, koherensi dan pelaksanaan program)

Items	6	7	8	9	10
Responden 1	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	4
Responden 3	5	5	5	5	5
Responden 4	5	5	5	5	5
Jumlah	20	20	20	20	19

C. Tabulasi kepuasan mitra terhadap kontribusi program

Items	11	12	13	14	15
Responden 1	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	4
Responden 3	5	5	5	5	5
Responden 4	5	5	5	5	5
Jumlah	20	20	20	20	19

D. Tabulasi kepuasan secara umum

Items	16
Responden 1	5
Responden 2	4
Responden 3	5
Responden 4	5
Jumlah	19

E. Tabulasi kepuasan mitra terhadap koordinasi kerja program (kendala)

Items	17	18	19	20	21
Responden 1	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	4
Responden 3	3	3	3	3	3
Responden 4	5	5	5	5	5
Jumlah	18	18	18	18	17

3. Analisa data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA. 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. Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Kriteria Penilaian

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

