

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MITRA
PROGRAM STUDI S1-PENDIDIKAN BIOLOGI**



Disusun oleh:

Rizkia Suciati, M.Pd.

Dra. Maryanti Setyaningsih, M.Si.

Yuni Astuti, M.Pd.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA

1. Judul : Laporan Survei Kepuasan Mitra
Program Studi S1-Pendidikan Biologi
2. Ketua Gugus/ Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Rizkia Suciati, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0309018604
 - d. Pangkat/Golongan : III-B
 - e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi : FKIP / S1-Pendidikan Biologi
 - g. Alamat Rumah : Ciledug Indah 2 DB 11-14
 - h. No HP/Email : 0856-1562-062
3. Waktu Pelaksanaan : 1 – 20 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Jakarta, Juli 2021
Ketua Peneliti



Rizkia Suciati, M.Pd.
NIDN. 0309018604

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, dokumen Laporan Survei Kepuasan Mitra kerja sama Program Studi S1-Pendidikan Biologi FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA telah kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga hasil survei ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survei kepuasan untuk periode tahun 2021.

Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survei dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, Juli 2021

Unit Mutu Prodi S1-Pend. Biologi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	2
BAB III METODE PENELITIAN	4
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	6
BAB V SIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	13
5.1. Simpulan.....	13
5.2. Rencana Tindak Lanjut.....	13
5.3. Rekomendasi	14
DAFTAR PUSTAKA.....	15
LAMPIRAN	16
1. Biodata Peneliti.....	16
2. Data Penelitian	17
3. Analisis Data.....	22

BAB I PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas kerja sama dengan pihak pemerintah atau swasta, baik di dalam negeri maupun luar negeri maka perlu dilakukan survei kepuasan mitra kerja sama. Dengan dilakukan survei mitra kerja sama ini untuk menghindari terjadinya *sleeping* MoU dan untuk mengetahui kerja sama yang akan berakhir dan yang sudah berakhir, sehingga UHAMKA bisa menciptakan strategi pengembangan dalam bentuk kerja sama di berbagai bidang.

Survei kepuasan terhadap Mitra kerja sama ini terdiri dari 6 aspek kepuasan yang diukur, antara lain: Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi; Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan; Dampak Strategi dan Keberlangsungan; Kepuasan; dan Kendala. Responden dalam pengukuran survei kepuasan ini adalah seluruh mitra kerja sama UHAMKA, khususnya yang bermitra dengan prodi S1-Pendidikan Biologi.

Pelaksanaan survei kepuasan mitra bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di UHAMKA, dan untuk mengetahui kepuasan dan harapan yang diinginkan selama bekerjasama dengan UHAMKA. Hasil survei yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen dan sebagai masukan untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas, sesuai dengan arah kebijakan renstra dan renop UHAMKA.

BAB II KAJIAN TEORI

Oliver (*dalam* Supranto, 1997) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan lebih setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kolter & Keller, 2008). Jadi kepuasan atau ketidak puasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1998). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan pelanggan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Parasuraman *dalam* Syukri (2014) setidaknya ada 5 dimensi kualitas, yaitu: *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan

baik; *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; *Emphaty* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi; *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat di percaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko serta tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya dan sebaliknya (Asad, 2004). Menurut Hoppeck *dalam* Mundarti (2007) kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Survei ini dibuat dalam bentuk formulir *Google*, dilakukan secara *online* melalui link: <https://forms.gle/9WBjs7dvCd7WZjBA8>. Kegiatan pengisian link formulir Google dilaksanakan pada tanggal 1-20 Juni 2021. Survei dilakukan terhadap mitra kerja sama prodi S1-Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA. Adapun aspek pengukuran dalam instrumen angket kepuasan dosen terhadap UHAMKA antara lain:

a) Relevansi, Efektivitas & Efisiensi, terdiri dari 5 indikator meliputi Program dilaksanakan tepat waktu sesuai perjanjian, dilaksanakan sesuai tema dan ruang lingkup, dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai; program telah mencapai maksud dan tujuan; dan program telah terlaksana.

b) Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan, terdiri dari 5 indikator meliputi Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik; dilaksanakan sesuai kesepakatan; dilaksanakan dengan koordinasi yang baik; Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban; Sumber daya Mitra UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian.

c) Dampak Strategi dan Keberlangsungan, terdiri dari 5 indikator meliputi Program berkontribusi positif menciptakan resiprokal; berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama; berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama; berkontribusi positif terhadap kinerja unit; dan berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja.

d) Kepuasan, penilaian secara umum bahwa institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA.

e) **Kendala**, meliputi 5 indikator yaitu kendala dalam koordinasi internal mitra kerja; Unit rektorat; Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan/Program Studi); Umpan balik dari mitra; dan tidak adanya komunikasi yang intensif antara UHAMKA dengan mitra.

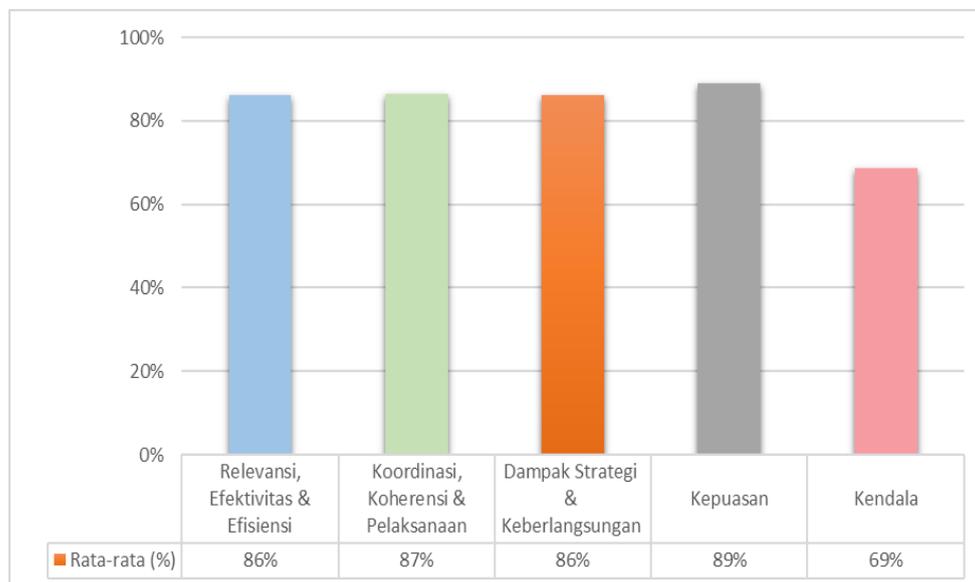
Angket yang disusun menggunakan skala Likert 1-5 (5 = sangat baik; 4 = setuju; 3 = cukup; 2 = kurang; 1 = sangat kurang baik). Kuesioner hasil survei kepuasan kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan analisis statistik sederhana, yaitu mengakumulasikan jumlah poin setiap indikator yang divisualisasikan ke dalam diagram, dengan bantuan *Microsoft Excell Analysis ToolPak*. Interpretasi tingkat kepuasan dosen dimodifikasi dari CSI (Syukri, 2014) yang tersaji dalam Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Interpretasi Penilaian Tingkat Kepuasan

Skor	Tingkat Kepuasan (%)	Interpretasi
5	86-100	Sangat Puas
4	76-85	Puas
3	60-75	Cukup puas
2	55-59	Tidak puas
1	< 54	Sangat tidak puas

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei kepuasan mitra kerja sama pada tahun 2021 terdiri dari 5 aspek yaitu (1) Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi; (2) Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan; (3) Dampak Strategi dan Keberlangsungan; (4) Kepuasan; dan (5) Kendala. Dari kelima aspek penilaian tersebut, mitra kerja sama merasa sangat puas dapat bekerja sama dengan prodi S1-Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA. Secara umum, aspek kepuasan memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 89%, sementara yang terendah adalah aspek “kendala” dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 69%. Hasil tabulasi rincian survei dapat dilihat pada *Lampiran 2*. Gambaran secara umum hasil penilaian kepuasan dosen prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap UHAMKA yang tersaji pada **Gambar 4.1**. berikut.



Gambar 4.1. Gambaran umum hasil penilaian kepuasan mitra terhadap UHAMKA

Berdasarkan Gambar 4.1. terlihat bahwa kepuasan dosen prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap UHAMKA secara umum berada dalam kategori “Sangat Puas”, “Puas”, dan “Cukup Puas”. Dari kelima aspek

penilaian kepuasan dosen prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap UHAMKA, persentase kepuasan yang tertinggi tercatat untuk aspek “Kepuasan” dengan nilai rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 89%. Angka tersebut menyatakan bahwa UHAMKA selalu berkomitmen dalam menjalin kerja sama yang baik dan berkualitas. Di sisi lain, aspek “Kendala” tentunya dihadapi oleh UHAMKA dan mitra kerja sama, sehingga pada aspek ini mendapatkan nilai rata-rata kepuasan terendah sebesar 69%. Selanjutnya, kelima aspek tersebut akan dipaparkan lebih rinci pada sub bab berikut ini.

A. Aspek Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

Relevansi program kerja sama yang ditawarkan dengan bentuk mitra kerja sama merupakan hal penting sebelum memulai sebuah ikatan kerja sama, agar ke depannya tercipta efektivitas dan efisiensi dalam hubungan kerja sama tersebut. Dari lima indikator aspek kepuasan yang berkaitan dengan Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi, yang terendah adalah “Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian” dengan perolehan nilai kepuasan sebesar 82%. Meskipun secara kategori kelima indikator aspek tersebut adalah memuaskan dan sangat memuaskan, bukan berarti tidak ada perbaikan di sektor tersebut. hal itu mengindikasikan bahwa mitra secara keseluruhan masih merasa jika maksud dan tujuan dari program kerja sama belum terpenuhi dengan baik.

Berikut adalah Tabel 4.1. yang memperlihatkan rincian hasil survei kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi .

Tabel 4.1. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mitra berkaitan dengan Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
Relevansi, Efektivitas & Efisiensi	1 Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	87	86
	2 Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	89	
	3 Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	87	
	4 Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	82	
	5 Semua program telah terlaksana	85	

**catatan:*

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

B. Aspek Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

Koordinasi adalah hal terpenting apabila melakukan sebuah kerja sama. Tanpa koordinasi yang baik, tentu tidak akan tercipta relasi kerja sama yang baik dan berkualitas dan dalam jangka waktu yang cukup lama. UHAMKA berusaha memperlihatkan kepada khalayak bahwa sebagai institusi pendidikan tinggi, UHAMKA memiliki sistem kinerja, SDM, dan relasi kerja sama yang berkualitas. Hal tersebut terlihat dari perolehan kepuasan mitra terhadap UHAMKA berkaitan dengan koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan yang mendapatkan nilai rata-rata sebesar 87% dari para mitra yang berarti mitra sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UHAMKA, khususnya prodi S1 Pendidikan Biologi dan di bawah naungan FKIP.

Namun demikian, sebagai bahan perbaikan agar menjadi lebih unggul maka UHAMKA perlu mengkaji dari hasil kepuasan mitra. Tampak pada indikator “Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber mitra kerja sama” dan “Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik” seperti perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak yang berwenang, karena kedua indikator tersebut memperoleh kepuasan

terendah dibanding indikator lainnya dengan nilai kepuasan sebesar 84%. Hal itu mengindikasikan bahwa koordinasi yang intensif tampaknya masih perlu ditingkatkan, perlunya koordinasi internal (Universitas-Fakultas-Prodi) yang matang terlebih dahulu agar tercipta relasi kerja sama antara mitra dengan UHAMKA dapat berjalan dengan baik, dan bertahan lama.

Adapun rincian persentase tingkat kepuasan mitra berkaitan dengan koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan tertera pada Tabel 4.2. berikut.

Tabel 4.2. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mitra berkaitan dengan Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan	1 Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama	84	87
	2 Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	87	
	3 Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik	84	
	4 Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	89	
	5 Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	89	

**catatan:*

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

C. Aspek Dampak Strategi dan Keberlangsungan

Setiap relasi kerja sama yang tercipta tentunya akan memiliki kontribusi yang positif dalam segala hal. UHAMKA menyadari bahwa relasi kerja sama dengan mitra masih belum dapat mencukupi kepuasan mitra terhadap UHAMKA, maka dari itu berbagai strategi dilakukan agar keberlangsungan relasi kerja sama dengan mitra dapat terus berjalan dengan baik dan memuaskan.

Dari hasil survei, secara keseluruhan kepuasan mitra yang berkaitan dengan dampak strategi dan keberlangsungan memperoleh nilai rata-rata kepuasan sebesar 86% yang berarti bahwa mitra sangat puas terhadap

UHAMKA. Akan tetapi, pada indikator 1 dan 2 (Lihat Tabel 4.3.) memperoleh nilai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan ketiga indikator lainnya. Kedua indikator tersebut berkaitan dengan program kerja sama yang ditawarkan UHAMKA belum memuaskan kepuasan resiprokal dan produktivitas kerja sama. Oleh karena itu, UHAMKA perlu merancang kembali program-program kerja sama yang sesuai dengan kebutuhan mitra agar produktivitas kerja sama meningkat dan tercipta kepuasan resiprokal. Berikut rincian hasil survei tingkat kepuasan mitra berkaitan dengan dampak strategi dan keberlangsungan yang tersaji pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mitra berkaitan dengan Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
Dampak Strategi & Keberlangsungan	1 Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	84	86
	2 Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	85	
	3 Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	87	
	4 Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	87	
	5 Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama	87	

**catatan:*

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

D. Aspek Kepuasan

Kepuasan mitra adalah hal utama yang penting untuk dipikirkan. Bila mitra kerja sama sudah tidak lagi tertarik membangun relasi dengan UHAMKA, maka hal tersebut akan sangat merugikan bagi seluruh civitas akademik UHAMKA. Secara umum, penilaian kepuasan dari mitra kerja

sama terhadap UHAMKA, khususnya prodi S1-Pendidikan Biologi adalah sangat memuaskan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 89% (Lihat pada Gambar 4.1).

Hasil survei menjelaskan bahwa mitra kerja sama UHAMKA merasa puas atas pelaksanaan kerja sama dengan UHAMKA. Hal tersebut mengindikasikan bahwa UHAMKA sebagai institusi pendidikan tinggi yang tergabung dalam amal usaha Muhammadiyah (PTM) dipercaya dan diakui keberadaannya di lingkungan masyarakat, sehingga mitra kerja sama UHAMKA merasa percaya, nyaman, dan yakin ketika bermitra dengan UHAMKA, khususnya prodi S1 Pendidikan Biologi. Dengan demikian, UHAMKA tetap harus menjaga kredibilitasnya dan tetap melakukan evaluasi dalam pelaksanaan program kerja samanya.

E. Aspek Kendala

Setiap kegiatan yang berjalan tentu akan mengalami hambatan atau kendala, tidak terkecuali dalam sebuah hubungan kerja sama antara UHAMKA dengan mitra. Kendala seringkali menjadi beban yang sulit diselesaikan, namun UHAMKA tetap berusaha untuk mengurai masalah yang dihadapi agar ditemukan solusi yang tepat bagi keduanya (*win-win solution*). Berikut rincian persentase hasil survei kepuasan mitra berkaitan dengan kendala yang tersaji pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mitra Berkaitan dengan Kendala

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
Kendala	1 <i>Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung</i>	73	69
	2 Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	67	
	3 Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama	65	
	4 <i>Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama</i>	73	
	5 Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	65	

*catatan:

*Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah
Pernyataan indikator merupakan pernyataan negatif*

Pada Tabel 4.4. tersebut tampak bahwa pernyataan yang menjadi indikator adalah pernyataan dalam bentuk negatif, sehingga nilai tertinggi dianggap sebagai tingkat kepuasan terendah. Dari 5 indikator tersebut, terlihat bahwa kendala yang sering dialami oleh mitra adalah hal-hal yang berkaitan dengan koordinasi internal mitra kerja sama dengan UHAMKA, dimana selama perjanjian berlangsung tidak dijalankan dengan baik sehingga sering terjadi kesalahpahaman atau *sleeping* MoU. Demikian pula dengan tidak adanya umpan balik dari pihak mitra dalam proses implementasi kerja sama sehingga menyebabkan UHAMKA kurang menerima masukan dan saran dari para mitra. Oleh karena itu, UHAMKA perlu melakukan tindakan perbaikan perihal kedua kendala tersebut agar ke depannya hubungan kerja sama antara UHAMKA dengan mitra dapat berjalan dengan baik dan berlangsung seterusnya.

BAB V SIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerja sama, dapat disimpulkan bahwa mitra merasa sangat puas terhadap pelaksanaan program kerja sama UHAMKA dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 89%. Sementara hal yang menjadi kendala sehingga penting untuk dievaluasi adalah aspek yang berkaitan dengan koordinasi internal mitra kerja sama, umpan balik mitra, kepuasan resiprokal yang belum terwujud, dan peningkatan produktivitas program kerja sama.

5.2. Rencana Tindak Lanjut

Adapun ringkasan temuan dan rencana/kegiatan tindak lanjut dari hasil temua survei tersaji pada tabel berikut:

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Program yang telah dijalankan belum memuaskan mitra karena belum mencapai maksud dan tujuan (tingkat kepuasan 82%)	Prodi menganalisis program kerja sama manakah yang masih belum sesuai dengan maksud dan tujuan, selanjutnya merevisi program kerja sama tersebut untuk diajukan kembali ke Fakultas atau Universitas.		
2	Koordinasi yang belum berjalan dengan baik oleh sumber daya mitra kerja sama (tingkat kepuasan 84%)	Rapat peninjauan program kerja sama secara berkala dilakukan oleh fakultas, prodi, dan mitra kerja sama		
3	Kepuasan resiprokal yang belum tercipta dengan baik (tingkat kepuasan 84%)	Rapat peninjauan program kerja sama secara berkala dilakukan oleh fakultas, prodi, dan mitra kerja sama		
4	Peningkatan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra yang belum memuaskan (tingkat kepuasan 85%)	Rapat peninjauan program kerja sama secara berkala dilakukan oleh fakultas, prodi, dan mitra kerja sama		

5	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian	Rapat pemantauan pelaksanaan program kerja sama secara berkala dilakukan oleh fakultas, prodi, dan mitra kerja sama.		
6	Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja	Fakultas/Prodi membuat form umpan balik terkait pelaksanaan program kerja untuk di- <i>share</i> kepada mitra kerja sama		

5.3. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disampaikan berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerja sama tahun 2021 antara lain:

Temuan	Rekomendasi
Program yang telah dijalankan belum memuaskan mitra karena belum mencapai maksud dan tujuan (tingkat kepuasan 82%)	Pihak yang berwenang (prodi, fakultas) mengevaluasi program kerja sama yang belum mencapai maksud dan tujuan
Koordinasi yang belum berjalan dengan baik oleh sumber daya mitra kerja sama (tingkat kepuasan 84%)	Pihak yang berwenang (prodi, fakultas) melakukan peninjauan program kerja sama secara berkala terhadap mitra kerja sama
Kepuasan resiprokal yang belum tercipta dengan baik (tingkat kepuasan 84%)	Pihak yang berwenang (prodi, fakultas) melakukan peninjauan program kerja sama secara berkala terhadap mitra kerja sama agar tercipta kepuasan resiprokal
Peningkatan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra yang belum memuaskan (tingkat kepuasan 85%)	Pihak yang berwenang (prodi, fakultas, universitas) melakukan peninjauan program kerja sama secara berkala terhadap mitra kerja sama
Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian	Pihak yang berwenang (prodi, fakultas) melakukan pemantauan terhadap mitra kerja sama dalam pelaksanaan program kerja sama
Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja	Pihak yang berwenang (prodi, fakultas) membuat form umpan balik terkait pelaksanaan program kerja untuk di- <i>share</i> kepada mitra kerja sama

DAFTAR PUSTAKA

- Asad. 2004. *Psikologi Industri*. Liberty. Yoyakarta
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks.
- Tjiptono. 1998. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Syukri, Siti Husna A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan TransJogja. *Jurnal Ilmiah Teknologi Industri*, 13(2).

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

Ketua Peneliti:

Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Rizkia Suciati, M.Pd.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIDN	0309018604
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 9 Januari 1986
6	E-mail	rizkia_suciati@uhamka.ac.id
7	Nomor Telepon /HP	08561562062
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
10	Mata kuliah yang diampu	1. Biologi sel dan molekuler 2. Evolusi

Anggota Peneliti 1:

Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dra. Maryanti Setyaningsih, M.Si.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIDN	0022126501
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 22 Desember 1965
6	E-mail	maryantisetyaningsih@gmail.com
7	Nomor Telepon /HP	087788033986
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
11	Mata kuliah yang diampu	1. Tumbuhan non vaskuler 2. Mikrobiologi Dasar

Anggota Peneliti 2:

Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Yuni Astuti, M.Pd.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIDN	0329118501
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 29 November 1985
6	E-mail	yuni.astuti@uhamka.ac.id
7	Nomor Telepon /HP	087788033986
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
10	Mata kuliah yang diampu	1. Struktur & Perkembangan Hewan 2. Fisiologi Hewan

2. Data Penelitian

a) Hasil survei kepuasan mitra berkaitan dengan Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

RELEVANSI, EFEKTIVITAS & EFISIENSI							
Nama Mitra	Responden	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	Semua program telah terlaksana	Rata-rata (%)
SMAN 95 Jakarta	M-01	5	5	5	4	5	86%
SMAN115 Jakarta	M-02	4	4	4	4	4	
SMAN 42 Jakarta	M-03	4	4	4	4	4	
MAN 2 JAKARTA	M-04	5	5	5	4	4	
SMAN 39	M-05	4	4	4	4	4	
SMA NEGERI 93 JAKARTA	M-06	5	5	5	5	5	
SMAN 2 Tambun Utara	M-07	5	5	4	4	5	
MAN 6 Jakarta	M-08	4	4	4	4	4	
SMAI PB Soedirman	M-09	3	3	3	3	3	
SMAN 48 JAKARTA	M-10	4	5	5	4	4	
SMA PGRI 1 Bekasi	M-11	5	5	5	5	5	
Nilai (%)		87%	89%	87%	82%	85%	

b) Hasil survei kepuasan mitra berkaitan dengan Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

KOORDINASI, KOHERENSI & PELAKSANAAN							
Nama Mitra	Responden	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	Rata-rata (%)
SMAN 95 Jakarta	M-01	5	5	5	5	5	87%
SMAN115 Jakarta	M-02	4	4	4	5	5	
SMAN 42 Jakarta	M-03	4	4	4	4	4	
MAN 2 JAKARTA	M-04	5	5	5	5	5	
SMAN 39	M-05	4	4	4	4	4	
SMA NEGERI 93 JAKARTA	M-06	5	5	5	5	5	
SMAN 2 Tambun Utara	M-07	4	5	4	5	5	
MAN 6 Jakarta	M-08	4	4	4	4	4	
SMAI PB Soedirman	M-09	2	3	2	3	3	
SMAN 48 JAKARTA	M-10	4	4	4	4	4	
SMA PGRI 1 Bekasi	M-11	5	5	5	5	5	
Nilai (%)		84%	87%	84%	89%	89%	

c) Hasil survei kepuasan mitra berkaitan dengan Dampak Strategi dan Keberlangsungan

DAMPAK STRATEGI & KEBERLANGSUNGAN							
Nama Mitra	Responden	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama	Rata-rata (%)
SMAN 95 Jakarta	M-01	5	5	5	5	5	86%
SMAN115 Jakarta	M-02	4	4	4	4	4	
SMAN 42 Jakarta	M-03	3	4	4	4	4	
MAN 2 JAKARTA	M-04	5	5	5	5	5	
SMAN 39	M-05	4	4	4	4	4	
SMA NEGERI 93 JAKARTA	M-06	4	4	4	5	4	
SMAN 2 Tambun Utara	M-07	5	5	5	5	5	
MAN 6 Jakarta	M-08	4	4	4	4	4	
SMAI PB Soedirman	M-09	3	3	3	3	3	
SMAN 48 JAKARTA	M-10	4	4	5	4	5	
SMA PGRI 1 Bekasi	M-11	5	5	5	5	5	
Nilai (%)		84%	85%	87%	87%	87%	

d) Hasil survei kepuasan mitra berkaitan dengan Kepuasan (secara umum)

KEPUASAN			
Nama Mitra	Responden	Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA	Rata-rata (%)
SMAN 95 Jakarta	M-01	5	89%
SMAN115 Jakarta	M-02	4	
SMAN 42 Jakarta	M-03	4	
MAN 2 JAKARTA	M-04	5	
SMAN 39	M-05	4	
SMA NEGERI 93 JAKARTA	M-06	5	
SMAN 2 Tambun Utara	M-07	5	
MAN 6 Jakarta	M-08	4	
SMAI PB Soedirman	M-09	3	
SMAN 48 JAKARTA	M-10	5	
SMA PGRI 1 Bekasi	M-11	5	
Nilai (%)		89%	

e) Hasil survei kepuasan mitra berkaitan dengan Kendala

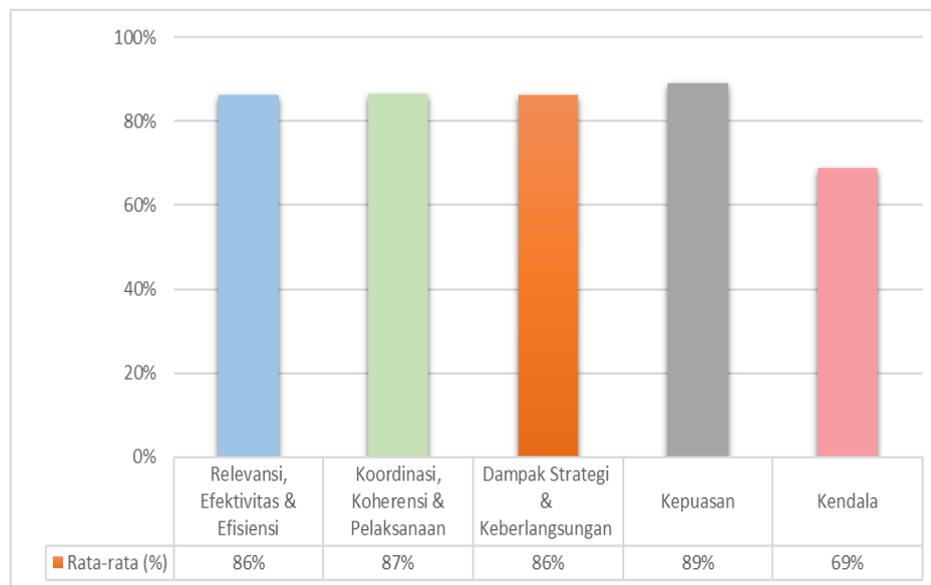
KENDALA							
Nama Mitra	Responden	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung	Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama	Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	Rata-rata (%)
SMAN 95 Jakarta	M-01	5	5	5	5	5	69%
SMAN115 Jakarta	M-02	3	3	3	3	3	
SMAN 42 Jakarta	M-03	4	3	3	4	3	
MAN 2 JAKARTA	M-04	1	1	1	1	1	
SMAN 39	M-05	4	4	3	4	4	
SMA NEGERI 93 JAKARTA	M-06	2	2	2	3	1	
SMAN 2 Tambun Utara	M-07	4	4	4	5	4	
MAN 6 Jakarta	M-08	4	4	4	4	4	
SMAI PB Soedirman	M-09	4	2	2	2	3	
SMAN 48 JAKARTA	M-10	4	4	4	4	4	
SMA PGRI 1 Bekasi	M-11	5	5	5	5	4	
Nilai (%)		73%	67%	65%	73%	65%	

3. Analisis Data

a) Perhitungan aspek kepuasan mitra (keseluruhan aspek penilaian)

Aspek Kepuasan	Tingkat Kepuasan (%)
Relevansi, Efektivitas & Efisiensi	86
Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan	87
Dampak Strategi & Keberlangsungan	86
Kepuasan	89
Kendala	69

Hasil survei yang dituangkan dalam diagram:



b) Perhitungan kepuasan mitra berkaitan dengan Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

ASPEK		INDIKATOR	Nilai	Rata-rata
Relevansi, Efektivitas & Efisiensi	1	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	87%	86%
	2	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	89%	
	3	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	87%	
	4	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	82%	
	5	Semua program telah terlaksana	85%	

c) Perhitungan kepuasan mitra berkaitan dengan Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

ASPEK		INDIKATOR	Nilai	Rata-rata
Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan	1	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama	84%	87%
	2	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	87%	
	3	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik	84%	
	4	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	89%	
	5	Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	89%	

d) Perhitungan kepuasan mitra berkaitan dengan Dampak strategi dan keberlangsungan

ASPEK		INDIKATOR	Nilai	Rata-rata
Dampak Strategi & Keberlangsungan	1	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	84%	86%
	2	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	85%	
	3	Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	87%	
	4	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	87%	
	5	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja	87%	

e) Perhitungan kepuasan mitra berkaitan dengan Kendala

ASPEK		INDIKATOR	Nilai	Rata-rata
Kendala	1	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung	73%	69%
	2	Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	67%	
	3	Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama	65%	
	4	Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama	73%	
	5	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	65%	