

**LAPORAN HASIL PENELITIAN**  
**SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA**  
**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN**  
**FAKULTAS FARMASI DAN SAINS UHAMKA**



**DISUSUN OLEH:**

**KETUA:**

**Meri Suzana, S.ST, M.Kes**

**ANGGOTA**

**Rindita, M.Si.**

**apt. Yudi Srifiana, M.Farm**

**Anisa Amalia, M.Farm.**

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN**  
**FAKULTAS FARMASI DAN SAINS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**2023**

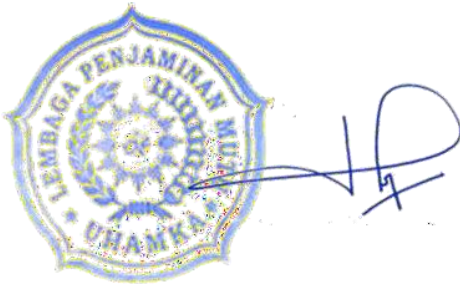
## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : **SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN FAKULTAS FARMASI DAN SAINS UHAMKA TAHUN AJARAN 2022-2023**
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NIDN : 8888120016
  - d. Jabatan : Ketua Unit Penjamin Mutu D4 Analis Kesehatan
  - e. Fakultas/Prodi : FFS/D4 Analis Kesehatan
  - f. Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
  - g. Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
  - h. Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Angrek 6 No.26. Bekasi
  - i. HP/E-mail : 081322268489 / [merisuzana29777@gmail.com](mailto:merisuzana29777@gmail.com)
3. Jumlah Anggota Peneliti : 3 orang
- a. Nama Anggota I : Rindita, M.Si.
  - b. Nama Anggota II : apt. Yudi Srifiana, M.Farm
  - c. Nama Anggota III : Anisa Amalia, M.Farm
4. Lokasi Penelitian : Jakarta dan Sekitarnya

Jakarta, Mei 2023

Ketua Unit Penjaminan Mutu Program Studi  
Profesi D4 Analis Kesehatan

Mengetahui,  
Ketua LPM UHAMKA



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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Meri Suzana', written in a cursive style.

**Meri Suzana, S.ST, M.Kes**  
NIDN : 8888120016

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan penelitian dengan judul “Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains (FFS) UHAMKA Tahun Ajaran 2022-2023. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Kegiatan survey kepuasan mitra ini merupakan salah satu bentuk komitmen Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mitra kerja sama secara berkelanjutan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu landasan dan bahan masukan bagi segenap pihak, khususnya kepada pimpinan untuk melakukan perbaikan mutu dan layanannya terhadap mitra kerja..

Terima kasih yang tak terhingga Kami sampaikan kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. 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, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	2
3. Tujuan Penelitian .....	2
4. Manfaat Penelitian .....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>3</b>
1. Definisi Kepuasan .....	3
2. Kualitas Pelayanan .....	5
3. Kepuasan Pelayanan.....	8
4. Pengukuran Kepuasan .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
2. Desain Penelitian.....	13
3. Populasi dan Sampel .....	13
4. Teknik Pengumpulan Data .....	14
5. Teknik Analisis Data .....	14
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>17</b>
1. Hasil Penelitian .....	17
2. Pembahasan.....	18
<b>BAB V SIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>27</b>
1. Simpulan .....	27
2. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi .....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>31</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius.....	22
Gambar 2. Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi .....	24
Gambar 3. Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan .....	25
Gambar 4. Penilaian mitra kerjasam terhadap .....	26
Gambar 5. Kepuasan .....	27
Gambar 6. Kendala.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil analisis survey kepuasan mitra kerjasama Program Studi D4 Analisis Kesehatan.....	22
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi.....	30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik, maka Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA mengadakan Program Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang bekerja sama dengan berbagai lembaga kesehatan, baik rumah sakit Pemerintah maupun rumah swasta. Di samping itu juga dilaksanakan kegiatan Pembangunan Kesehatan Masyarakat Desa (PKMD) yang bekerja sama dengan beberapa Puskesmas Kecamatan yang berada di wilayah Jakarta Timur.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA senantiasa dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (*Memorandum of Understanding*) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan kerjasama yang dilakukan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA diupayakan agar mitra kerjasama memperoleh manfaat yang saling menguntungkan. Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerjasama. Kegiatan kerjasama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerjasama dengan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA, khususnya Program Studi D4 Analis Kesehatan.

Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang Program Studi D4 Analis Kesehatan maupun mitra dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan Program Studi D4 Analis Kesehatan maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama.

Survey Monitoring dan evaluasi Kepuasan Mitra Kerja Sama merupakan kegiatan yang dilakukan oleh tim Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan kerjasama

yang sudah dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil kerjasama yang dicapai dapat sesuai dengan rencana.

## **2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Mitra Kerjasama Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023

## **3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui persepsi kepuasan mitra kerjasama terhadap Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA
- b. Untuk mengetahui indeks kepuasan mitra kerjasama Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA
- c. Untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA dalam pembangunan jejaring

## **4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama ini, adalah:

- a. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya
- b. Pengembangan Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitrakerjasama.
- c. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1. Definisi Kepuasan**

Kepuasan oleh Kotler (2004) dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa/lulusan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, antara yang diharapkan dengan yang diterima oleh mahasiswa selama menjadi mahasiswa.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Rochaety & Rahayuningsih (2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu:

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas
- c. Melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses
- d. Upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan
- e. Pendekatan system pada manajemen
- f. Memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang
- g. Pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan
- h. Menerapkan kebebasan yang terkendali
- i. Manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah)
- j. terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep *Total Quality Manajemen* (TQM) (Amin, 2017) yaitu:

- a. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
- b. Perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses *e-Book* yang bersesuai dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
- c. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan *expo* setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan, misalnya dalam kegiatan *expo* kampus, panitia

menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan musik), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi mahasiswa di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon mahasiswa baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep *Total Quality Service* atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya *Total Quality Manajemen*, *Total Quality Service* juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- a. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada Pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
- c. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan

kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

- d. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
- e. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada Lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.
- f. Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014). Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan. Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:
  - a. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan

sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui system akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesigapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.
- c. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani sivitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.
- d. Jaminan (*Assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan.
- e. Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan

memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun *e-mail*, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi layanan harus penuh perhatian kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidika yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

### **3. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan

menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada

masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. Nilai yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari



produk/jasa layanan yang dihasilkan; Daya saing, yaitu produk barang/jasa yang dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; Persepsi pelanggan yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh panca indera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi, dan keramah tamahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.

Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari system manajemen yang lama ke system manajemen yang baru.

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di Perguruan Tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan

tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

#### **4. Pengukuran Kepuasan**

Penilaian/pengukuran terhadap kepuasan merupakan hal yang sangat penting, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukkan lagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan mutu/kepuasan.

Menurut Kohler (2012) mengukur tingkat kepuasan dapat dilakukan beberapa cara yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, adalah memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau saran. Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumen untuk menyampaikansaran dan keluhannya, misal dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, costumer hot lines, dan lain lain.
- b. *Ghost shopping*, adalah merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan konsumen dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli untuk melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan maupun pesaing
- c. *Lost Customer analysis*, yaitu dengan menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan *Lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan.
- d. Survey kepuasan pelanggan, yaitu dengan melakukan survey untuk dapat memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Menurut MC Neal dan Lamp (Tjiptono,2001) umumnya penelitian mengenai pelanggan dilaksanakan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung. Menurut Kotler (1997) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau out come produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian tentang kepuasan Mitra kerjasama dilakukan di kampus Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terhadap mitra Kerjasama program studi D4 Analis Kesehatan pada tahun ajaran 2022-2023. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-April 2023.

#### **2. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survey. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan dengan pencarian fakta pada suatu fenomena kelompok ataupun individu. Fakta yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mitra Kerjasama Prodi D4 Analis Kesehatan UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023

#### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mitra D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun 2021 yang terdiri dari Puskesmas dan Rumah Sakit, baik milik swasta maupun milik pemerintah. Untuk penempatan kegiatan PKMD, Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA bekerja sama dengan Puskesmas wilayah Jakarta Timur, sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan PKL bekerjasama dengan Rumah Sakit Tipe A/B baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Penentuan pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Probability Sampling*. Penentuan ini dipilih karena semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden.

Teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu semua elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Adapun responden yang dapat diperoleh dalam survey ini sebanyak 9 instansi, yaitu:

- a. Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo
- b. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

- c. RSAL Mintoarjo
- d. RSUD Tarakan
- e. Rumah Sakit Penyakit Infeksi Prof. Sulianti Saroso
- f. Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi
- g. Puskesmas Kecamatan Pulo Gadung
- h. Puskesmas Kecamatan Makasar
- i. Puskesmas Kecamatan Jatinegara

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survey. Survey Kepuasan Mitra Kerjasama, dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi D4 Analis KesehatanFFS UHAMKA dengan cara menyebarkan kuesioner kepuasan menggunakan *google form* dengan membagikan link instrumen Kepuasan Mitra kepada mitra kerjasama Program Studi D4 Analis KesehatanFFS UHAMKA melalui *WhattApp*. Kuesioner ini diberikan kepada mitra yang telah menandatangani kontrak kerjasama dengan Program Studi D4 Analis KesehatanFFS UHAMKA sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan yaitu rumah sakit pemerintah ataupun rumah sakit swasta di wilayah DKI Jakarta dan Program Pembangunan Kesehatan masyarakat Desa di Puskesmas yang ada di wilayah Jakarta Timur.UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Data yang diharapkan dari penelitian ini adalah data verbal yang dikuantifikasi berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui apakah mitra Kerjasama Prodi D4 Analis Kesehatan itu merasa puas

dengan segala yang diperolehnya selama selama periode tersebut atau tidak.

*Importance Performance Analysis* (IPA), menurut Supranto (2006) adalah metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja Prodi D4 Analis Kesehatan UHAMKA. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa tingkat kepentingan UHAMKA dilihat dari kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan skala likert, dengan menggunakan diagram kartesius., dengan rumus sebagai berikut (1).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(1)$$

**Keterangan:**

- X = skor rata-rata tingkat kinerja
- Y = skor rata-rata kepentingan
- N = jumlah responden

Hubungan antara tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (X,Ȳ), dimana X adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Ȳ merupakan rata- rata dari rata- rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Titik tersebut diperoleh dari rumus (2).

$$\bar{X} = \frac{\sum^{n} Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum^{n} Yi}{K} \dots\dots\dots(2)$$

**Keterangan :**

- $\bar{X}$  = rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut
- Ȳ = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut
- K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan responden

Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat, yaitu kuadran I, II,III DAN IV ke dalam diagram kartesius.

<b>Prioritas Utama</b>	<b>II. Pertahanan Prestasi</b>
<b>I. Prioritas Rendah</b>	<b>IV. Berlebihan</b>
X	X

**Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2006)**

**Keterangan :**

**Kuadran I :** menunjukkan, bahwa atribut – atribut yang sangat penting bagi konsumen, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan rasa tidak puas.

**Kuadran II :** Menunjukkan, bahwa atribut- atribut yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

**Kuadran III :** Menunjukkan, bahwa atribut – atribut yang memang dianggap oleh konsumen kurang penting, dimana sebaiknya perusahaan menjalankan secara sedang.

**Kuadran IV :** Menunjukkan, bahwa atribut – atribut yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan atau sangat memuaskan.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Penelitian**

Distribusi tingkat kepuasan mitra kerjasama pada Prodi D4 Analisis Kesehatan dilihat berdasarkan 5 aspek, yaitu:

1. Relevansi, Efektivitas, Dan Efisiensi
2. Koordinasi, Koherensi, Dan Pelaksanaan
3. Dampak Strategi Dan Keberlangsungan
4. Kepuasan
5. Kendala

Aspek-aspek tersebut akan sangat mempengaruhi keberlangsungan proses kerjasama yang telah terjalin, selain itu juga akan mempengaruhi kinerja di Prodi D4 Analisis Kesehatan dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas.

**Tabel 3. Hasil analisis survey kepuasan mitra kerjasama Program Studi D4 Analisis Kesehatan**

NO	INDIKATOR	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Relevansi, Efektivitas, Dan Efisiensi	Sangat baik	2	22.2
		Baik	6	66.7
		Cukup	1	11.1
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
2	Koordinasi, Koherensi, Dan Pelaksanaan	Sangat baik	2	24.4
		Baik	6	64.4
		Cukup	1	11.1
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
3	Dampak Strategi Dan Keberlangsungan	Sangat baik	2	22.2
		Baik	5	60.0
		Cukup	2	17.8
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
4	Kepuasan	Sangat baik	3	33.3
		Baik	5	55.6
		Cukup	1	11.1

		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
5	Kendala	Sangat baik	2	22.2
		Baik	5	55.6
		Cukup	2	22.2
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0

Persentase tingkat kepuasan mitra kerjasama Prodi D4 Analis Kesehatan pada semua aspek penilaian dapat dilihat pada tabel berikut:

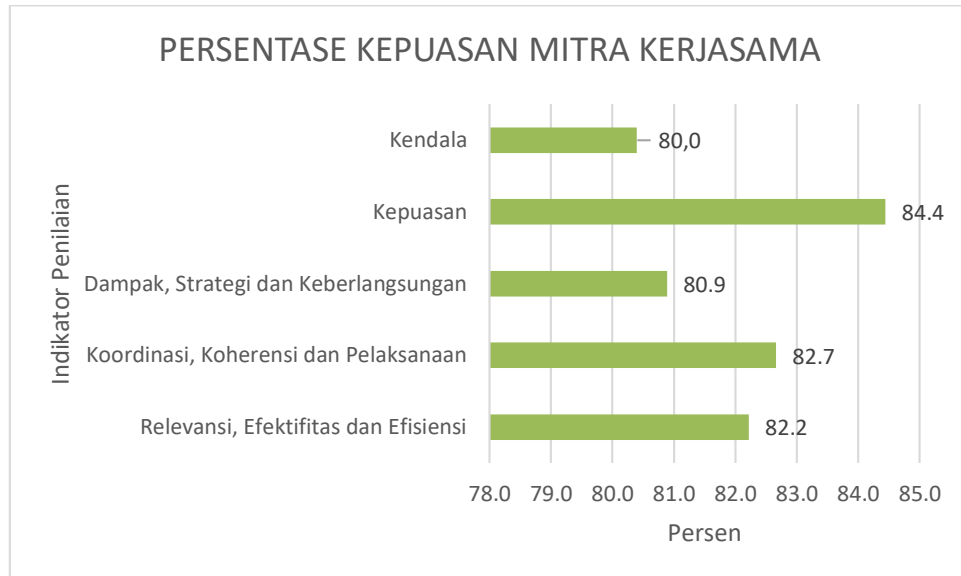
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama

No	Indikator Penilaian	Persentase (%)
1	Relevansi, Efektifitas dan Efisiensi	82.2
2	Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan	82.7
3	Dampak, Strategi dan Keberlangsungan	80.9
4	Kepuasan	84.4
5	Kendala	80.0
Rata-rata		82,0

Dari tabel di atas dapat dilihat rata-rata persentase tingkat kepuasan mitra kerjasama Prodi D4 Analis Kesehatan UHAMKA adalah 82%. Persentase tertinggi terdapat pada indikator kepuasan yaitu sebesar 84,4%. Kemudian berturut-turut pada indikator koordinasi, koherensi dan pelaksanaan 82,7%, relevansi, efektifitas dan efisiensi 82,2%, dan dampak, strategi dan keberlangsungan 80,9%. Sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator kendala sebesar 80%.

Rata-rata tingkat kepuasan mitra kerjasama pada masing-masing indikator penilaian dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

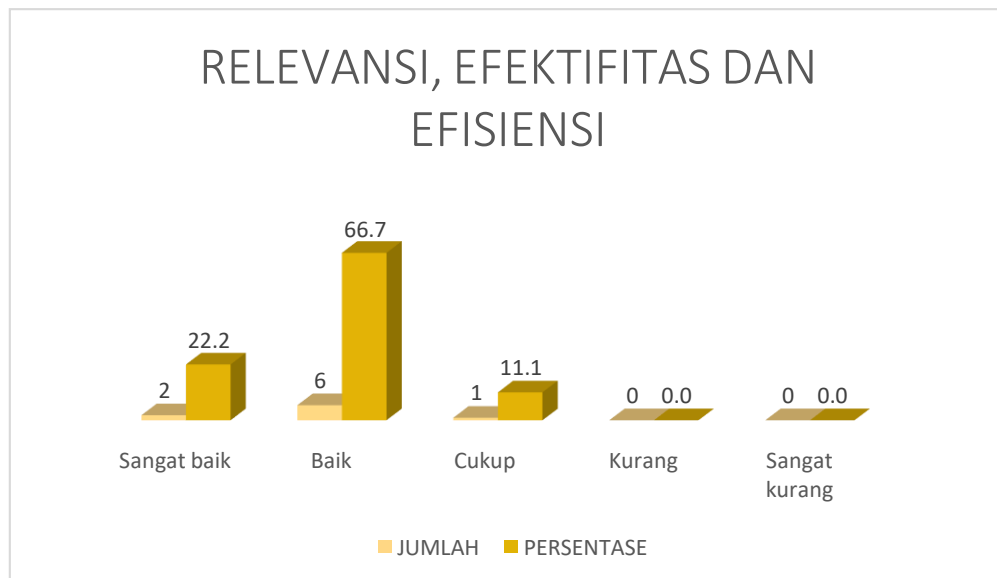




Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama

## 2. Pembahasan

### a. Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

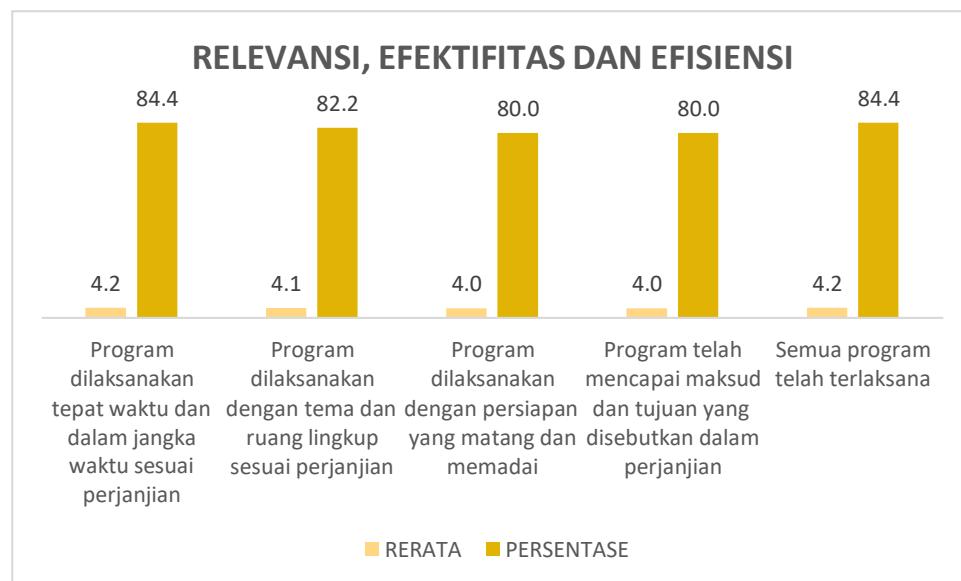


Gambar 3. Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi

Dari aspek yang pertama, sebagian besar mitra kerjasama (66,7%) memberi tanggapan yang baik terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi, 22,2% memberikan tanggapan sangat baik terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi, dan sebagian kecil yang menyatakan cukup baik (11,1%) terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi Kerjasama dengan program studi D4 Analisis Kesehatan UHAMKA.

Tingkat kepuasan mitra kerjasama program studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA atas relevansi, efektivitas, dan efisiensi adalah sebesar 82,2% dengan skor rata-rata 4,1. Penilaian ini mengalami penurunan dibandingkan semester sebelumnya dengan tingkat kepuasan sebesar 84% (skor 4,2). Tetapi, nilai ini sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi kerjasama bisa dilihat pada grafik di bawah ini:

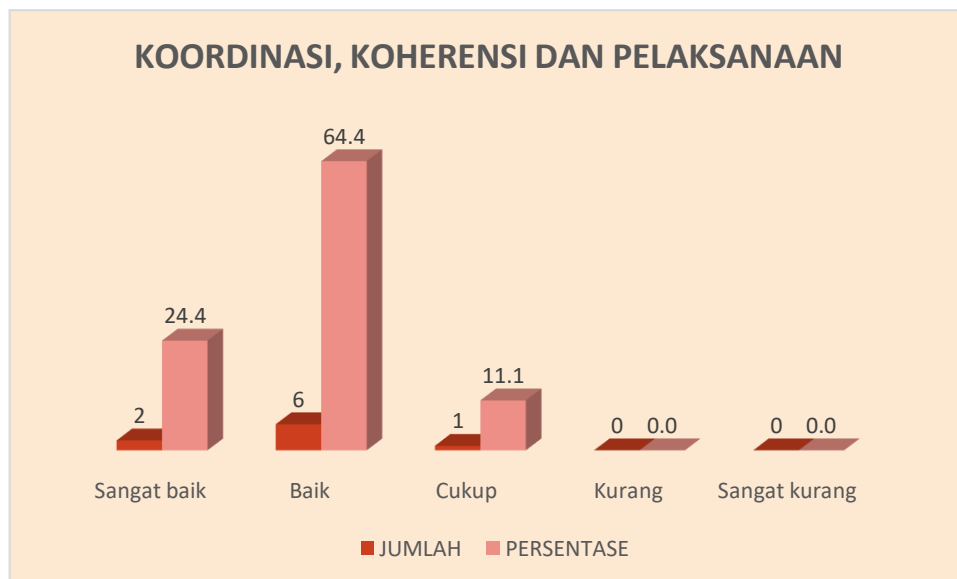


Gambar 4. Indikator Kepuasan mitra terhadap Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi kerjasama

Berdasarkan grafik di atas, mitra Kerjasama menilai Program Kerjasama dengan Prodi Studi D4 Analis Kesehatan dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian 84,4%, 82,2% menilai Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian, 80% menilai Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai, 80% menilai Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai dan 84,4% menilai dan Semua program telah terlaksana.

Berdasarkan penilaian yang diberikan mitra kerjasama menunjukkan bahwa mitra sudah merasa puas atas relevansi, efektivitas, dan efisiensi pelaksanaan kerja sama yang telah terlaksana. Diharapkan indikator ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

## b. Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

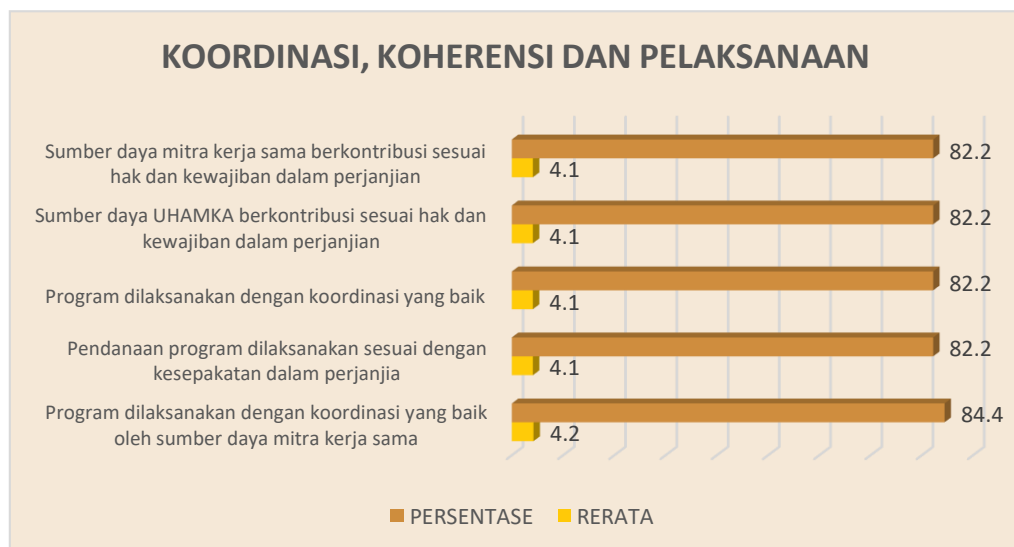


Gambar 5. Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

Dari aspek yang kedua, sebanyak 24,4% mitra kerjasama memberikan penilaian sangat baik terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan; 64,4% memberikan penilaian baik terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan; dan sebanyak 11,1% mitra kerjasama memberikan penilaian cukup terhadap koordinasi, koherensi dan pelaksanaan selama bekerjasama dengan program studi D4 Analis Kesehatan UHAMKA.

Tingkat kepuasan mitra kerjasama program studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA atas koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan adalah sebesar 82,7% dengan skor rata-rata 4,1. Penilaian ini mengalami penurunan dibandingkan semester sebelumnya dengan tingkat kepuasan sebesar 90,2% (skor 4,5). Tetapi, nilai ini juga sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75.

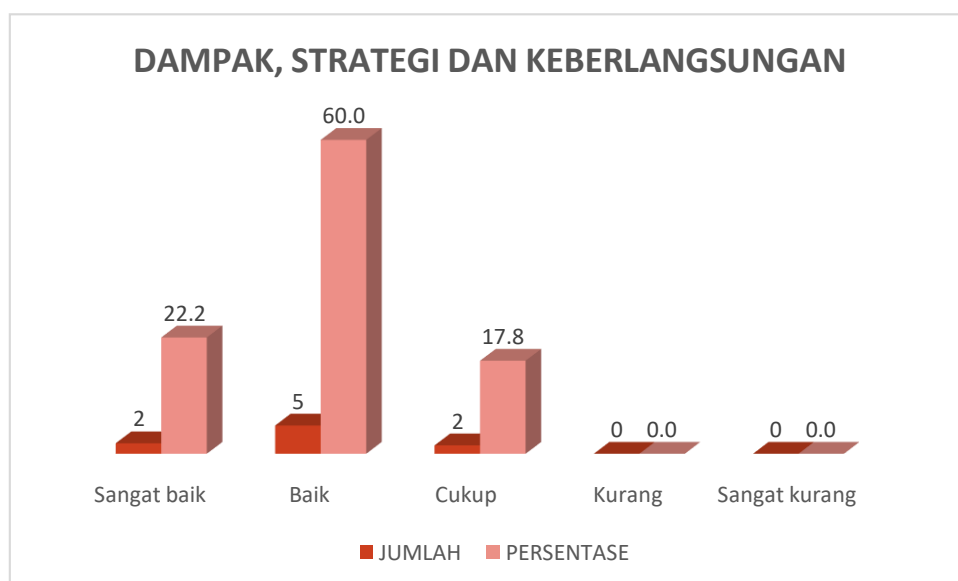
Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan mitra terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan kerjasama bisa dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 6. Indikator Kepuasan mitra terhadap Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan Kerjasama

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa mitra koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan kerja sama yang telah berlangsung selama ini antara mitra dengan program studi sudah berjalan dengan baik. Diharapkan indikator ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan

#### c. Dampak, Strategi, dan Keberlangsungan



Gambar 7. Penilaian mitra kerjasam terhadap dampak strategi dan keberlangsungan

Dari aspek yang ketiga, sebagian besar mitra kerjasama (60%) memberikan penilaian yang baik terhadap dampak strategi dan keberlangsungan; 22,2% memberikan penilaian yang sangat baik; dan 17,8% memberikan penilaian cukup terhadap dampak strategi dan keberlangsungan selama bekerjasama dengan Program Studi D4 Analis Kesehatan UHAMKA.

Tingkat kepuasan mitra kerjasama program studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA atas terhadap dampak, strategi dan keberlangsungan adalah sebesar 80,9% dengan skor rata-rata 4,0. Penilaian ini turun dari semester sebelumnya dengan tingkat kepuasan sebesar 90,2% (skor 4,5). Nilai ini juga sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75.

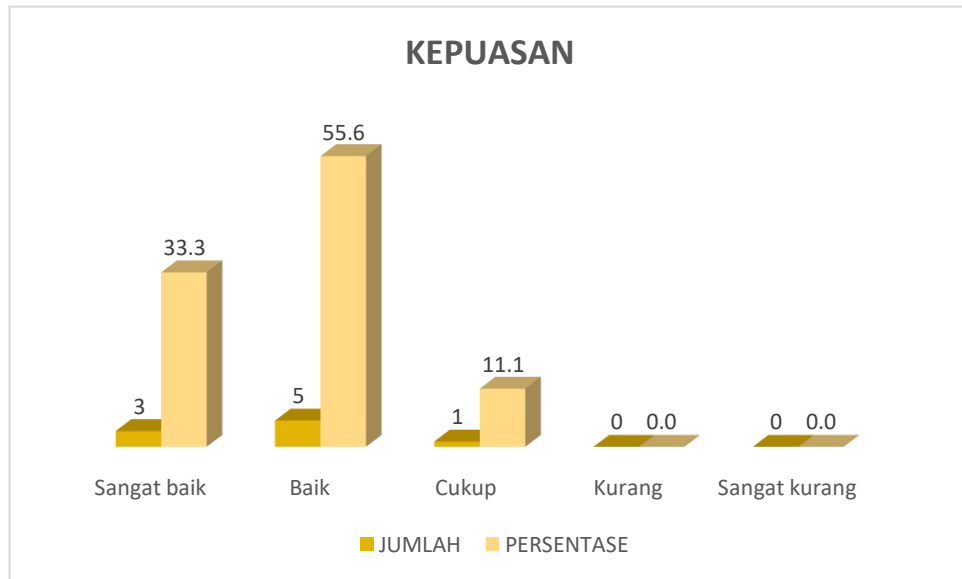
Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan kerjasama bisa dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 8. Indikator kepuasan mitra kerjasam terhadap dampak ,strategi dan keberlangsungan

Berdasarkan grafik di atas dapat terlihat bahwa mitra sudah merasa sangat puas atas dampak strategi dan keberlangsungan pelaksanaan kerja sama yang telah terlaksana. Diharapkan indikator ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, terutama dalam hal kontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal dan upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama.

#### d. Kepuasan

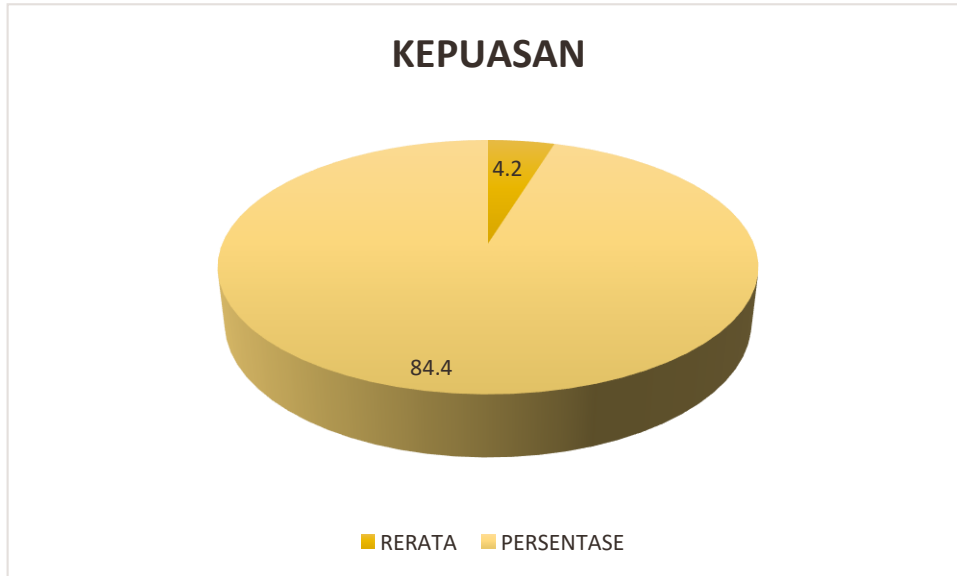


Gambar 9. Kepuasan

Dari aspek yang keempat, sebagian besar mitra kerjasama (55,6%) menilai baik tingkat kepuasan bekerjasama dengan Program Studi D4 Analisis Kesehatan UHAMKA, sebesar 33,3% menilai sangat puas; dan 11,1% menilai cukup dalam bekerjasama dengan Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA.

Tingkat kepuasan mitra kerjasama program studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA adalah sebesar 84,4% dengan skor rata-rata 4,2. Penilaian ini menurun dibandingkan semester sebelumnya dengan tingkat kepuasan sebesar 88,9% (skor 4,4). Nilai ini juga sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75.

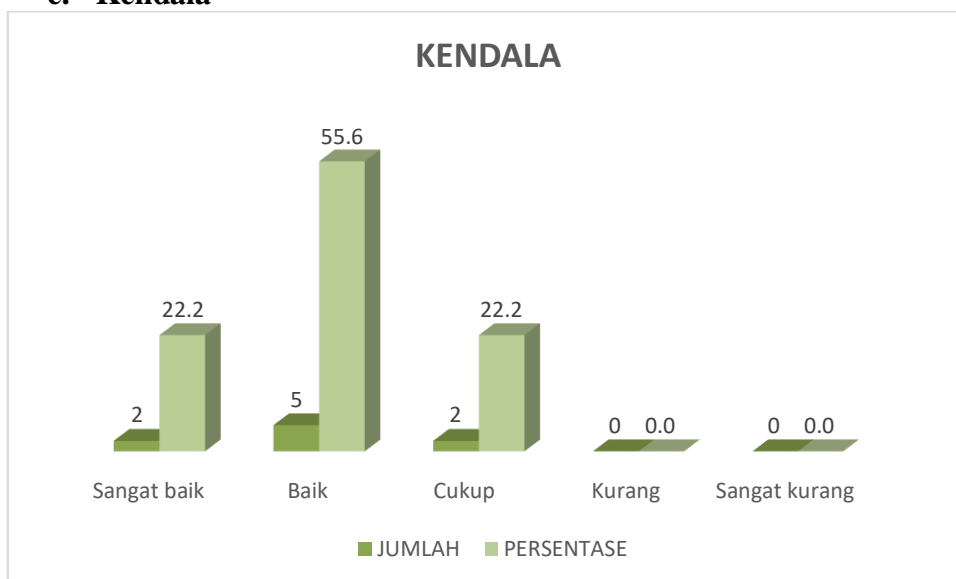
Untuk penilaian pada indikator kepuasan mitra kerjasama program studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA bisa dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar10. Indikator kepuasan mitra kerjasama

Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan Program Studi D4 Analis Kesehatan UHAMKA.

**e. Kendala**

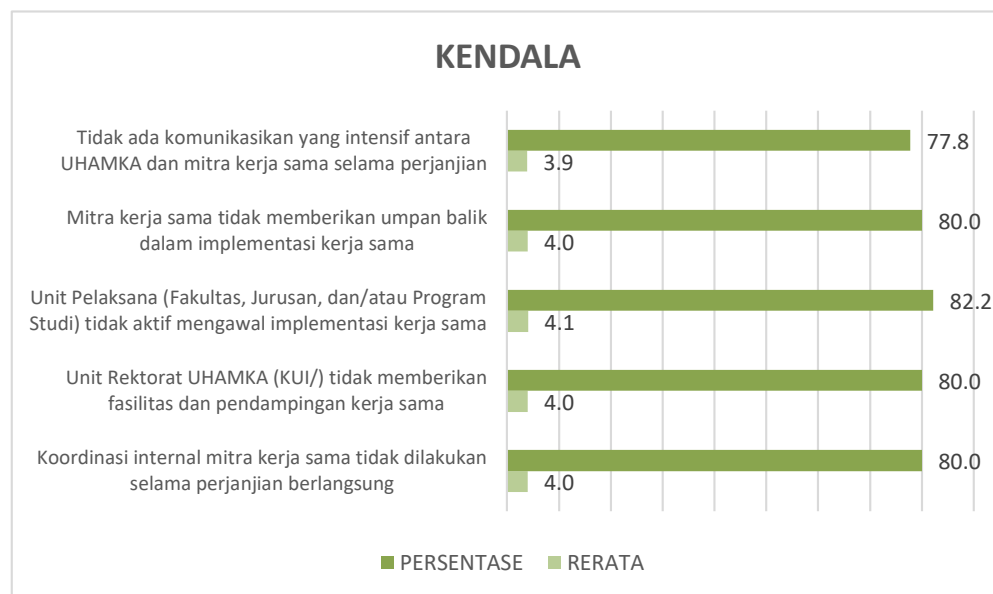


Gambar 11. Kendala

Dari aspek yang kelima, tanggapan mitra atas kendala terhadap pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA yang diukur dengan skala 5 menunjukkan bahwa sebanyak 22.2% menyatakan sangat baik, 55,6% menyatakan baik, 22,2% menyatakan cukup, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang dan sangat kurang.

Persentase rata-rata tingkat kepuasan mitra kerjasama program studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada aspek kendala adalah sebesar 80% dengan skor rata-rata 4,0. Nilai ini juga sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan kerjasama bisa dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 12. Indikator Kendala

Persentase rata-rata penilaian mitra kerjasama pada aspek kendala ini adalah 80%. Persentase tertinggi terdapat pada Program Studi tidak aktif mengawal implementasi kerja sama sebesar 82,2% dan persentase terendah terdapat pada indikator tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian sebesar 77,8%. Sementara persentase tiga indikator lainnya, seperti koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung, unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama dan Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama sebesar 80%.

Pada indikator kendala ini item pertanyaan merupakan item negatif maka program studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA diharapkan perlu meninjau dan meningkatkan kembali koordinasi internal mitra kerja sama selama



perjanjian berlangsung, memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama, memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama, dan komunikasikan yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian. Hal ini perlu menjadi perhatian demi keberlangsungan Kerjasama antara kedua belah pihak.

## **BAB V**

### **SIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI**

#### **1. Simpulan**

- a. Rata-rata persentase kepuasan mitra Kerjasama adalah sebesar 82,1 dengan persentase tertinggi terdapat pada aspek kepuasan, yaitu 84,4%. dan persentase terendah terdapat pada aspek kendala sebesar 80,4%;
- b. Rata-rata persentase pada aspek relevansi, efektifitas dan efisiensi adalah 82,2%. Persentase tertinggi terdapat pada indikator Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian yaitu 84,4% dan persentase terendah ditemukan pada indikator program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai dan indikator program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian yaitu 80%;
- c. Rata-rata persentase aspek koordinasi, koherensi dan pelaksanaan adalah 82,7. Persentase tertinggi terdapat pada indikator Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama sebesar 82,7% dan empat indikator lainnya, seperti: pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian, program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik, sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian, dan sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian sebesar 82,2%.
- d. Rata-rata persentase pada aspek dampak strategi dan keberlangsungan adalah 80,9%. Persentase tertinggi terdapat pada indikator Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama dan Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama sebesar 82,2%. Sementara tiga indikator lainnya, seperti: program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal, Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama, dan Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama sebesar 80%.

- e. Rata-rata persentase pada aspek kepuasan adalah 84,4%, secara umum, institusi mitra kerja sama merasa sangat puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan Program Studi D4 Analis Kesehatan UHAMKA.
- f. Rata-rata persentase pada aspek kendala adalah 80,0%. Persentase tertinggi terdapat pada Program Studi tidak aktif mengawal implementasi kerja sama sebesar 82,2% dan persentase terendah terdapat pada indikator tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian sebesar 77,8%.

## 2. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi

**Table 2. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi**

No	Aspek	Indikator	Rencana Tindak Lanjut	Rekomendasi	Penanggungjawab (Univ/Fak/Prodi)
1	Relevansi, efektifitas dan efisiensi	1. Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	Melakukan monitoring dan evaluasi	Prodi
		2. Semua program telah terlaksana	Melakukan evaluasi terhadap semua indikator kerjasama		
2	Koordinasi, koherensi dan pelaksanaan	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama dan Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	Meningkatkan koordinasi secara rutin dengan mitra kerjasama.	Koordinasi	Fakultas
3	Dampak strategi dan keberlangsungan	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	Meningkatkan kontribusi dalam menciptakan kepuasan resiprokal	Menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan mitra	Fakultas
5	Kendala	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	Melakukan dan meningkatkan komunikasi yang intensif dengan mitra kerja sama selama perjanjian	Melakukan komunikasi	Universitas, Fakultas dan Prodi

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value*, 12th ed. Prentice-Hall.
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika* Vol 4 (2) Oktober 2017
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). *Sistem Informasi Manajermen Pendidikan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ichwan, (2010). Definifi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Agatha, R.S. (2014). *Quality Function Deployment in Higher Education*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (*Journal of Marketing*).
- Irawan, D. H. (2002). *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Jakarta. Elexmedia
- Rangkuti, F., (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, F., dan Chandra, G (2005). *Service, quality and saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "PelayananPublik".
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang "Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah”.

Rangkuti, F. (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran 1. Curriculum Vitae

#### Ketua Peneliti

Nama lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes  
Jenis Kelamin : Perempuan  
NIDK : 8888120016  
Jabatan : Ketua Unit Mutu D4 Analisis Kesehatan  
Fakultas/Prodi : FFS/ Program Studi D4 Analisis Kesehatan  
Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur  
Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233  
Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Anggrek 6 No.26. Bekasi  
HP/E-mail : 081322268489 / [merisuzana29777@gmail.com](mailto:merisuzana29777@gmail.com)  
Pengampu MK :  
a. Hemostasis dan Koagulasi, teori dan praktikum  
b. Hematologi Klinik, Teori dan praktikum  
c. Kimia Klinik Darah, Teori dan Praktikum  
d. Kimia Klinik Cairan Tubuh, teori dan praktikum  
e. Analisa Klinis

#### A. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Poltekkes Kemenkes Bandung	Universitas Respati Indonesia	-
Bidang Ilmu	Analisis Kesehatan	Ilmu Kesehatan Masyarakat, peminatan Promosi Kesehatan	-
Tahun Masuk-Lulus	2011 – 2012	2012 – 2014	-
Judul Skripsi/Tesis/ Disertasi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Pasien Ketergantungan Opioid Berada dalam Terapi Rumatan Metadon di RSKO Jakarta	Diterminan Lainnya Pasien Ketergantungan Opioid Berada dalam Program Terapi Rumatan Metadon di	-

	Pada 1 Januari 2008 sampai dengan 1 Januari 2012	RSKO Jakarta Tahun 2012 - 2014	
Nama Pembimbing/Promotor	Wiwin Wiryanti, S.Pd, M.Kes	Prof. Dr. dr. Rachmadi Purwana, SKM	-

### B. Pengalaman Penelitian

No	Judul Penelitian	Tahun
1	Variasi Konsentrai Bahan Pengikat Pengisi Pada Formula Tablet Ekstrak Etanol 96% Daun Sirsak ( <i>Annona Muricata L</i> )	2019
2	Upaya Peningkatan Mutu Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA	2021
3	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022

### C. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Tahun
1	Pengobatan Gratis Untuk Warga Pimpinan Cabang Muhammadiyah Cipayung Jakarta Timur	2021
2	Pelatihan Pemeriksaan Asam Urat Dan Gula Darah Metode Poct Pada Warga PCM Cipayung Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Dan Kesehatan Terhadap Penyakit Rematik Dan Diabetes	2021
3	Edukasi Kesehatan Dan Pemeriksaan Gula Darah, Asam Urat Dan Kolesterol Pada Warga Desa Suka Jadi, Kec, Pondok Salam, Kabupaten Purwakarta	2021
4	Edukasi Penyakit Diabetes, Asam Urat Dan Pengujiannya Pada Kaum Dhuafa Di Lingkungan Pimpinan Ranting Muhammadiyah Duren Seribu, Depok, Jawa Barat	2022
5	Edukasi Tentang Pencegahan Dan Deteksi Dini Kanker Payudara Serta Pelatihan Sadari Pada Anggota Aisyah Kecamatan Pasar Minggu	2023



#### D. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

No	Judul Artikel	Tahun	Volume/ Nomor/Link	Nama Jurnal
1	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022	Volume 13 Nomor 02 <a href="https://jurnal.stikescirebon.ac.id/index.php/index/user">https://jurnal.stikescirebon.ac.id/index.php/index/user</a>	JURNAL KESEHATAN Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

Jakarta, Mei 2023



**Meri Suzana, S.ST, M.Kes**

## 2. Lampiran 2. Data dan Analisis Data Penelitian

NO	INDIKATOR		JUMLAH	PERSENTASE
1	RELEVANSI, EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI	Sangat baik	2	22.2
		Baik	6	66.7
		Cukup	1	11.1
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
			JUMLAH	PERSENTASE
2	KOORDINASI, KOHERENSI DAN PELAKSANAAN	Sangat baik	2	24.4
		Baik	6	64.4
		Cukup	1	11.1
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
			JUMLAH	PERSENTASE
3	DAMPAK STRATEGI DAN KEBERLANGSUNGAN	Sangat baik	2	22.2
		Baik	5	60.0
		Cukup	2	17.8
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
			JUMLAH	PERSENTASE
4	KEPUASAN	Sangat baik	3	33.3
		Baik	5	55.6
		Cukup	1	11.1
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0
			JUMLAH	PERSENTASE
5	KENDALA	Sangat baik	2	22.2
		Baik	5	55.6
		Cukup	2	22.2
		Kurang	0	0.0
		Sangat kurang	0	0.0

NO	I. RELEVANSI, EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI	RERATA	PERSENTASE
1	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	4.2	84.4
2	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	4.1	82.2
3	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	4.0	80.0
4	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	4.0	80.0
5	Semua program telah terlaksana	4.2	84.4
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.1</b>	<b>82.2</b>
	<b>II. KOORDINASI, KOHERENSI DAN PELAKSANAAN</b>	RERATA	PERSENTASE
1	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama	4.2	84.4
2	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	4.1	82.2
3	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik	4.1	82.2
4	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	4.1	82.2
5	Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	4.1	82.2
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.1</b>	<b>82.7</b>
	<b>III. DAMPAK STRATEGI DAN KEBERLANGSUNGAN</b>	RERATA	PERSENTASE
1	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	4.0	80.0
2	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	4.0	80.0
3	Proram berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	4.0	80.0
4	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	4.1	82.2
5	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama	4.1	82.2
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.0</b>	<b>80.9</b>
		RERATA	PERSENTASE
1	IV. KEPUASAN	4.2	84.4
	<b>Rata-rata</b>		
	V. KENDALA	RERATA	PERSENTASE
1	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung	4.0	80.0
2	Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	4.0	80.0
3	Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama	4.1	82.2
4	Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama	4.0	80.0
5	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	3.9	77.8
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.0</b>	<b>80.0</b>
	<b>Total Rata-rata</b>	<b>4,1</b>	<b>82,0</b>