

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY MITRA KERJASAMA



Disusun Oleh :

Ahmad Rizki Nugrahawan, S.Pd., M.Pd

Gugus Mutu FAI UHAMKA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY MITRA KERJASAMA

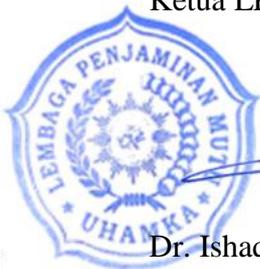
1. Judul Penelitian : Survey Mitra Kerjasama Fakultas Agama Islam
2. Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Ahmad Rizki Nugrahawan, S.Pd., M.Pd
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIDN : 0315068703
 - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - e. Fakultas : Fakultas Agama Islam
 - f. Alamat Kantor : Jl. Limau II No. 3, RT. 03/03, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12210
 - g. Alamat Rumah : Bekasi
 - h. Nomor HP : 082299218422
 - i. Alamat Surel (Email) : ahmadrizkin@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : UHAMKA
4. Waktu Penelitian : Juli 2023

Mengetahui,

Jakarta, Oktober 2023

Ketua LPM UHAMKA

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501

Ahmad Rizki Nugrahawan, M.Pd.

NIDN. 0315068703

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kita berbagai macam kenikmatan. Salawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW semoga kita selalu meneladaninya dalam berbagai aspeknya. Pada kesempatan ini peneliti telah menyelesaikan Survey Mitra Kerjasama Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA dan melaporkannya. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, di antaranya kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum
2. Ketua Penjaminan Mutu UHAMKA, Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd .
3. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA, Ai Fatimah Nur Fuad, L.c., M.Si., M.A., P.hD
4. Kaprodi di lingkungan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA
5. Dosen Tetap Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA
6. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan balasan yang berlipat ganda.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang Masalah	3
B. Pembatasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Kepuasan Mitra Kerjasama	6
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
C. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
A. Jenis Penelitian	12
B. Lokasi dan Tempat Penelitian	12
C. Populasi dan Sampel	13
D. Teknik Pengumpulan Data	14
E. Teknik Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
A. Relevansi, Efektivitas dan Efisiensi	16
B. Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan	19
C. Dampak Strategi & Keberlangsungan	21
D. Kepuasan	24
E. Kendala.....	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. Kesimpulan.....	28
B. Rekomendasi	28
DAFTAR PUSTAKA	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, adalah satunya ditentukan oleh kepuasan Mitra Kerjasama terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga berhubungan dengan pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, Kepuasan Mitra Kerjasama menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mitra kerjasama dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap mitra kerjasama kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan kepuasan mitra kerjasama bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Fakultas Agama Islam Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berdiri pada tanggal 12 Maret 1999 berdasarkan Surat Keputusan Kopertais Wilayah I DKI Jakarta No.199 tahun 1999. Saat ini Fakultas Agama Islam UHAMKA mengelola tiga (3) Program Studi yang telah terakreditasi berdasarkan keputusan BAN-PT nomor : 237/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013 yaitu program studi Pendidikan Agama Islam (S-1), Perbankan Syariah (S-1) dan Pendidikan Bahasa Arab.

Fakultas Agama Islam ingin mengevaluasi mutu perguruan tinggi melalui kepuasan mitra kerjasama terhadap berbagai faktor, di antaranya Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendala. Survei Kepuasan mitra kerjasama Fakultas Agama Islam dilaksanakan oleh Gugus Penjamin Mutu Fakultas Agama Islam Uhamka.

Seiring dengan hal tersebut, Lembaga Penjaminan Mutu di lingkup Fakultas Agama Islam UHAMKA bermaksud melakukan penelitian survey yang dimaksud untuk mengetahui kepuasan mitra Fakultas Agama Islam terkait Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendala. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dan FAI pada khususnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana kepuasan mitra Fakultas Agama Islam terkait Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendala”.

B. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan ruang lingkup mengenai kepuasan mitra kerjasama Fakultas Agama Islam (FAI) UHAMKA ditahun 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan mitra Kerjasama Fakultas Agama Islam terkait Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendala dalam melakukan kerjasama.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian, rumusan penelitian masalah ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan mitra Fakultas Agama Islam terkait Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendala?”.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mitra kerja sama Fakultas Agama Islam terhadap UHAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan mitra terhadap: mengetahui kepuasan mitra Fakultas Agama Islam terkait Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendala.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang diuraikan di atas, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan terhadap kinerja pimpinan di tingkat Universitas dan khususnya di tingkat Fakultas Agama Islam secara umum, termasuk dosen, tenaga kependidikan dan sarana serta prasarana yang ada.
2. Memberikan masukan pada rektorat mengenai beberapa hal perlu ditingkatkan di lingkungan Fakultas Agama Islam.
3. Memberikan masukan kepada pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan/karyawan tentang kepuasan mitra kerjasama di Fakultas Agama Islam (FAI) UHAMKA.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Mitra Kerjasama

Kepuasan berasal dari kata puas yang artinya senang, sedangkan kepuasan menurut Farida adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas (Yulia, Lamsah, & Periyadi, 2019). Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang intinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Perusahaan yang cerdas bertujuan memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan (Kotler & Armstrong, 2006). Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Fandy Tjiptono, 1995).

Survei kepuasan adalah cara untuk mengetahui, mengukur, dan memantau suatu hal berdasarkan pengalaman dari responden tersebut. Survei kepuasan dilakukan karena adanya manfaat yang didapat, seperti reputasi akan semakin positif, dapat mendorong terciptanya loyalitas responden, memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap responden untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik lagi kedepannya (Shinta, 2011).

Roymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. *Service Quality*,
2. *Product Quality*,
3. *Price*,
4. *Situational Factor*,
5. *Personal Factor* (Panjaitan, 2019).

Service Quality atau Kualitas Pelayanan adalah bentuk sikap yang mirip dengan kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja. Karena keunikannya, *service quality* tidak dapat diukur secara objektif dan lebih baik ditafsirkan sebagai kualitas yang dirasakan (Vaseer & Shahzad, 2016). Singh dalam Xiang menyampaikan bahwa *service quality* tidak hanya terkait dengan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi tetapi juga terkait dengan bagaimana organisasi mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mencapai keunggulan kinerja. Chen mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi individu konsumen tentang efektivitas dan kemanjuran dari proses penyampaian layanan (Lin, Chen, Liu, & Li, 2020). Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa. *Service quality* mempunyai fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan retensi dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengurangi reputasi. Dalam pasar yang kompetitif, setiap pelanggan menuntut layanan yang lebih baik. Meningkatkan kualitas layanan akan memiliki efek yang menguntungkan pada kinerja keuangan dan operasional bisnis. Selanjutnya, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan adalah inti utama dari bisnis jasa. Pelayanan melibatkan kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan, hal seperti itu dalam kesempatan kontak akan sangat mempengaruhi evaluasi pelanggan (Yang, Huang, & Wei, 2015).

Ghazi menyimpulkan bahwa pelanggan memberikan evaluasi kualitas pelayanan membagi ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan:

1. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk dipercaya karena melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan tepat.
2. *Tangibles* (penampilan fisik), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan nyata.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu para pelanggan secara tanggap dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin kepada perusahaan.
5. *Empathy* (perhatian), perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Berdasarkan hal itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui survey kepuasan sangat penting. Dalam konteks perguruan tinggi maka survei terhadap

mitra kerjasama diantaranya sangat diperlukan, karena mitra kerjasama merupakan unsur penting yang harus diperhatikan oleh perguruan tinggi.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Hermawan (1994), faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu:

1. *Responsive* (Tanggapan)

Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang disajikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Empathy* (empati)

Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan kemudahan untuk dihubungi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan petugas dan sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan dapat terbebas dari resiko.

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

C. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut Hermawan (1994) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas luas nya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telepon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut di atas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi intitusi yang memberikan pelayanan, sehingga intitusi tersebut dapat meberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui metode inin suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan.

3. *Directory Reported Satisdaction*

Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan RS "X"? pada skala sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.

4. *Derived Satisfaction*

Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kineraja yang mereka rasakan.

5. *Problem Analysis*

Yaitu dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.

6. *Importance performance Analysis*

Yaitu dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

7. *Ghost Shopping*

Dengan cara memperkerjakan beberapa orang sebagai pengguna jasa layanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

8. *Lost Customer Analysis*

Dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayanan yang lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapat informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan pertanyaan pada bab II, maka jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuannya untuk mengetahui mengenai kepuasan mitra kerjasama Fakultas Agama Islam terkait Relevansi, Efektivitas & Efisiensi; koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan; Dampak Strategi & Keberlangsungan; kepuasan; dan kendalanya. Berdasarkan hasil analisis diharapkan ada perbaikan jika memang dirasa masih belum baik dan mempertahankan yang sudah dirasa baik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif, pendekatan ini memberikan gambaran yang bersifat sesaat tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus menerus.

B. Lokasi dan Tempat Penelitian

No	Mitra Kerjasama
1	International Education Course
2	Departemen IFTAA Jenderal Yordania
3	Heliopolis University, Kairo-Mesir
4	Majelis Asy-Syabaab Al-Islamy (Egyptian Youth Council)
5	Markaz Tathwir, Majma' buhuts, Al-Azhar University, Kairo-Mesir
6	PCIM dan PCIA Mesir
7	PPMI dan Wihdah Mesir
8	Direktur Eksekutif Organisasi "Green Muslims" Kota Washington DC, Amerika
9	Forum Perdamaian Abu Dhabi Uni Emirat Arab
10	Australian Catholic University
11	FAI Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
12	FAI Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
13	FAI Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
14	Bank Syariah Indonesia
15	Muamalat Institute

16	Yayasan Al-Hidayah Foundation for Education and Social Development
17	Indonesia Banking School
18	Bank Muamalat Indonesia
19	Egyptian Youth Council
20	Muhammadiyah Islamic College Singapore
21	The Organisation of Islamic Cooperation (OIC)
22	La Throbe University Australia
23	Fakultas Ushuluddin UIN Yogyakarta
24	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
25	Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Jati Bandung
26	Universitas Negeri Jakarta
27	UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
28	Universitas Djuanda
29	SMA Muhammadiyah 18 Jakarta
30	MA An-Najaah Jakarta
31	MA Daarul Ma'arif
32	SMA Negeri 7 Jakarta
33	SMA Muhammadiyah 4 Jakarta
34	SMAN 60 Jakarta
35	Faith to Action Network, Nairobi Kenya dan Al-Azhar Mesir
36	Woman without Borders (WWD), Vienna Austria dan Safica Indonesia
37	PCIM Arab Saudi
38	FAI Universitas Muhammadiyah Jakarta
39	Institut Agama Islam Miftahul Ulum Pamekasan
40	University Utara Malaysia
41	Pulau Pari
42	Desa Nibung Bangka Belitung
43	Universitas Terbuka

Mitra kerjasama Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA juga terdapat di tempat para alumni berada dan bekerja. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023 sampai dengan bulan Juli 2023

C. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2002) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi yang menjadi target dalam penelitian ini seluruh seluruh mitra kerjasama di prodi Pendidikan Agama Islam (PAI), prodi Perbankan Syariah (PS), dan prodi Pendidikan Bahasa Arab (PBA) pada Fakultas Agama Islam (FAI) UHAMKA. Sedangkan Arikunto (2002)

menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rancangan sampel nonprobabiliti dengan jenis sampel insidental. Teknik pengambilan sampel dengan cara ini yaitu dengan cara kebetulan, jadi peneliti mengambil subjek secara keseluruhan populasi yang berasal dari sejumlah mitra kerjasama Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Proses pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada seluruh subjek. Peneliti dalam hal ini menggunakan alat ukur berupa skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala model Likert perangsang subjek untuk menjawab adalah pertanyaan. Respon yang diharapkan dari subjek adalah memberikan dua penilaian berdasarkan variasi skor yang disediakan. Variasi skor pertama adalah kualitas pelayanan komponen penyelenggara/pendukung kegiatan pendidikan di UHAMKA dengan taraf kepuasan dalam variasi skor: 5 apabila kondisinya sangat puas, 4 apabila kondisinya puas, 3 apabila kondisinya kurang puas, 2 apabila kondisinya tidak puas, 1 apabila kondisinya sangat tidak puas.

Variasi skor kedua adalah kualitas aspek yang dimiliki subjek saat ini dengan taraf kepuasan dalam variasi skor: 5 apabila sangat tinggi, 4 apabila tinggi, 3 apabila biasa saja, 2 apabila kurang, 1 apabila sangat kurang. Jenis pertanyaan dalam angket ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat untuk memperoleh gambaran tentang distribusi jawaban responden berdasarkan masing-masing variabel. Data akan disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif kuantitatif berdasarkan nilai rata-rata secara parsial (univariat). Hasil perhitungan nilai rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilaitertinggi} - \text{nilaiterendah}}{\text{kategori}}$$

Interval =

Interval = 19,8

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut:

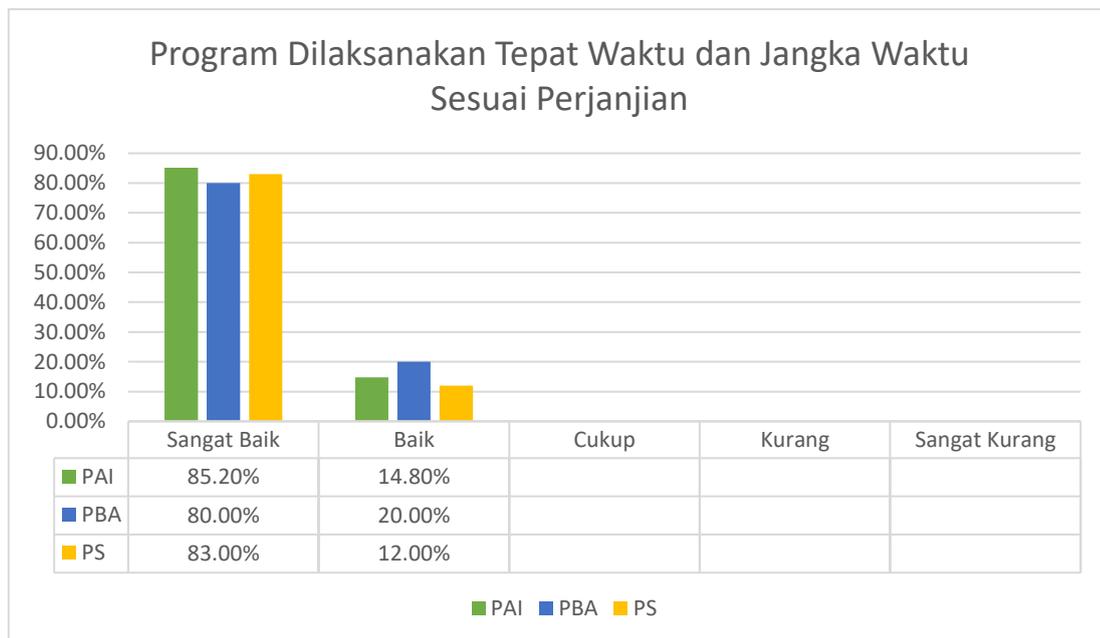
Sangat tidak puas	: skor	1-19.8
Tidak puas	: skor	19.8-39.7
Kurang puas	: skor	39.8 -59.6
Cukup puas	: skor	59.7 – 79.5
Sangat puas	: skor	79.6 – 99.4

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

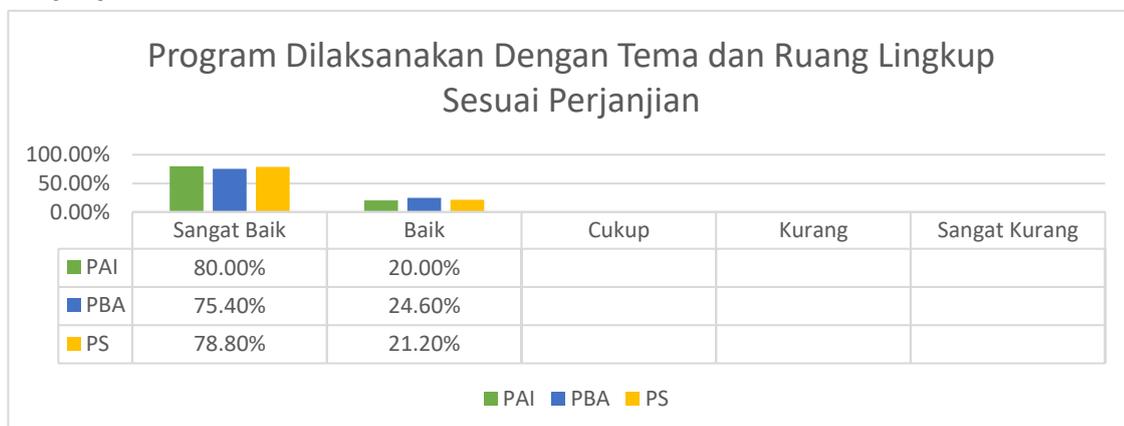
A. Relevansi, Efektivitas dan Efisiensi

1. Program Dilaksanakan Tepat Waktu dan Dalam Jangka Waktu Sesuai Perjanjian



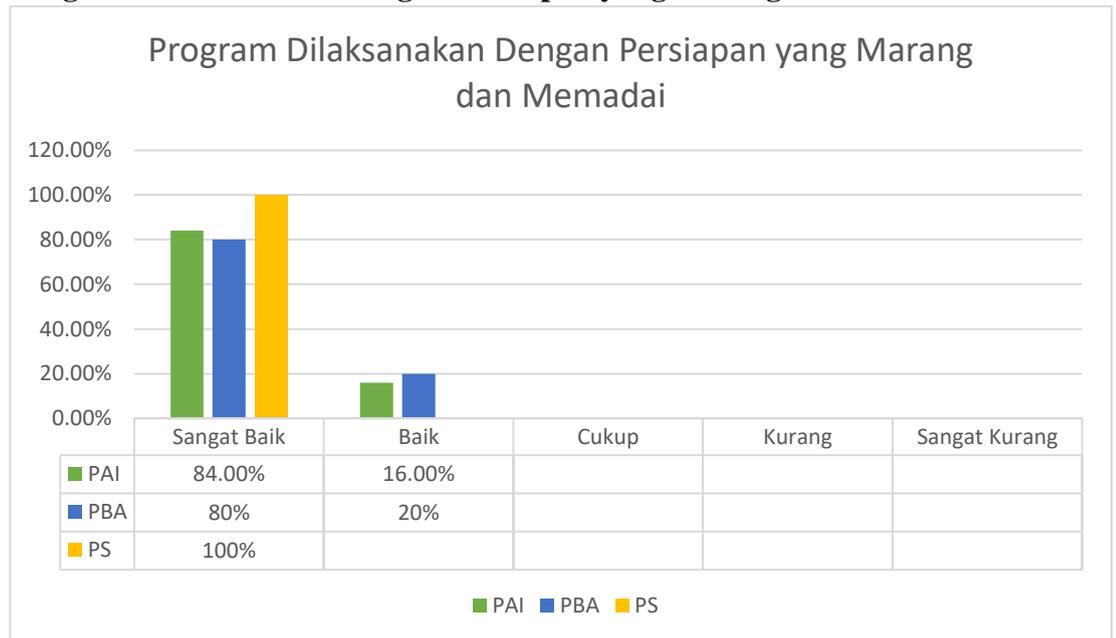
Kepuasan mitra kerjasama dalam hal pelaksanaan tepat waktu dan dilaksanakan sesuai dengan perjanjian dinilai oleh para mitra kerjasama dengan penilaian yang baik. Terlihat hampir semua responden menjawab dengan baik dan sangat baik terhadap pelaksanaan sesuai dengan waktu dan perjanjian.

2. Program Dilaksanakan Dengan Tema dan Ruang Lingkup Sesuai Perjanjian



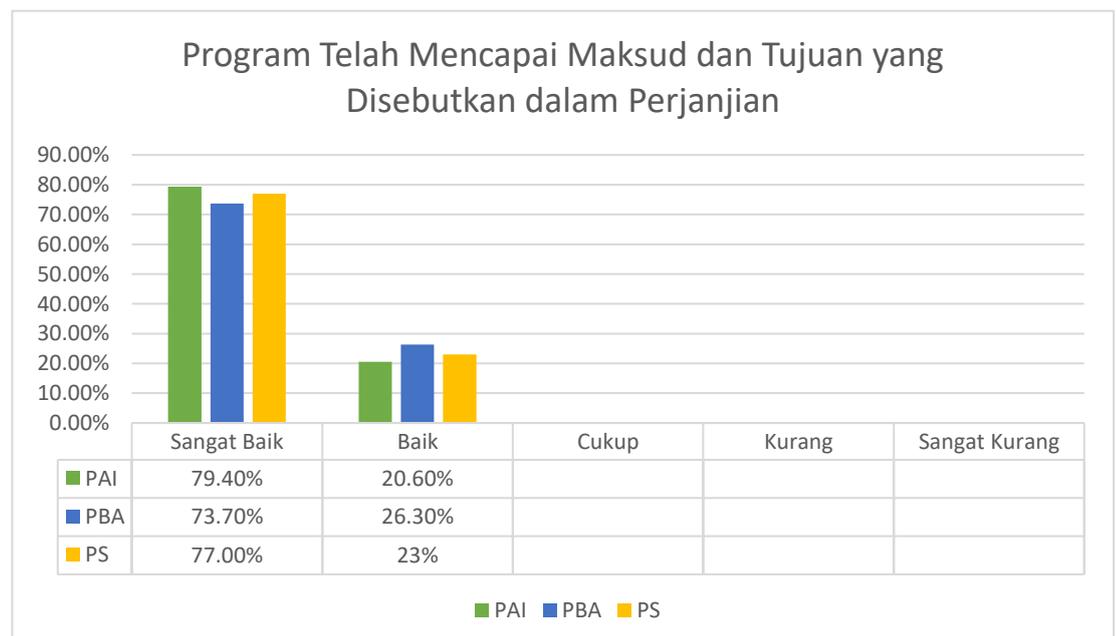
Sedangkan pelaksanaan sesuai dengan perjanjian dinilai baik oleh mitra kerjasama. Dimana seluruh responden memberikan jawaban yang baik dan sangat baik untuk keterpatan pelaksanaan sesuai dengan perjanjian.

3. Program Dilaksanakan Dengan Persiapan yang Matang dan Memadai



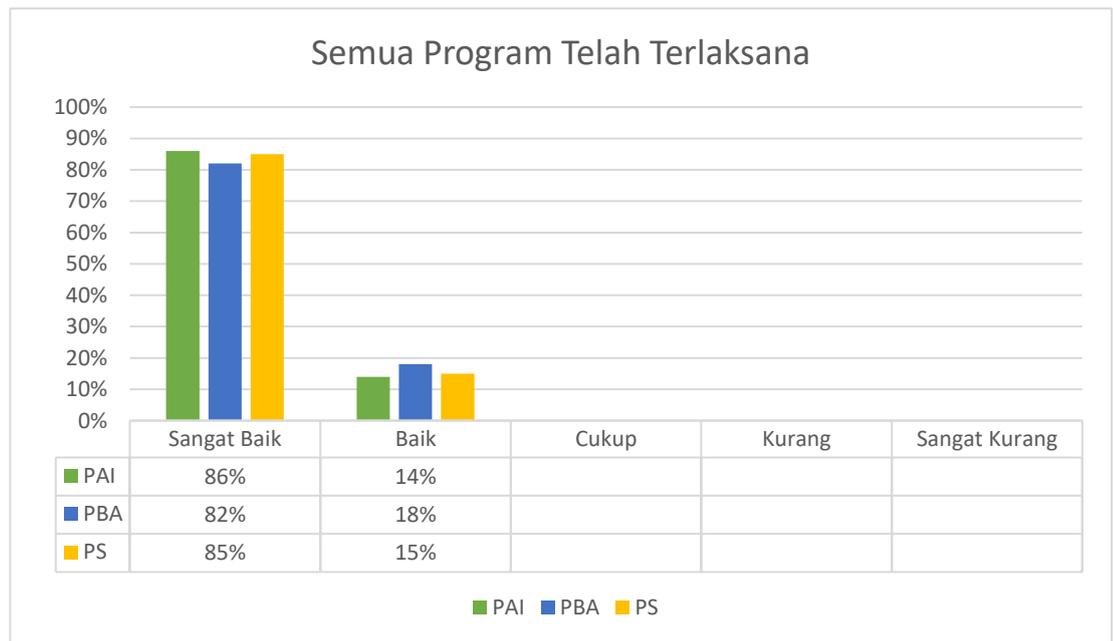
Sedangkan untuk pelaksanaan program yang dipersiapkan dengan matang, responden dari mitra kerjasama sebagian besar meniali dengan baik dan senagat baik. Hanya sebagian kecil dari mitra kerjasman PAI dan PBA menilainya dengan cukup.

4. Program Telah Mencapai Maksud dan Tujuan yang Disebutkan Dalam Perjanjian



Sedangkan untuk pencapaian maksud dan tujuan sesuai dengan perjanjian, responden mitra kerjasama menilai dengan baik serta baik sekali.

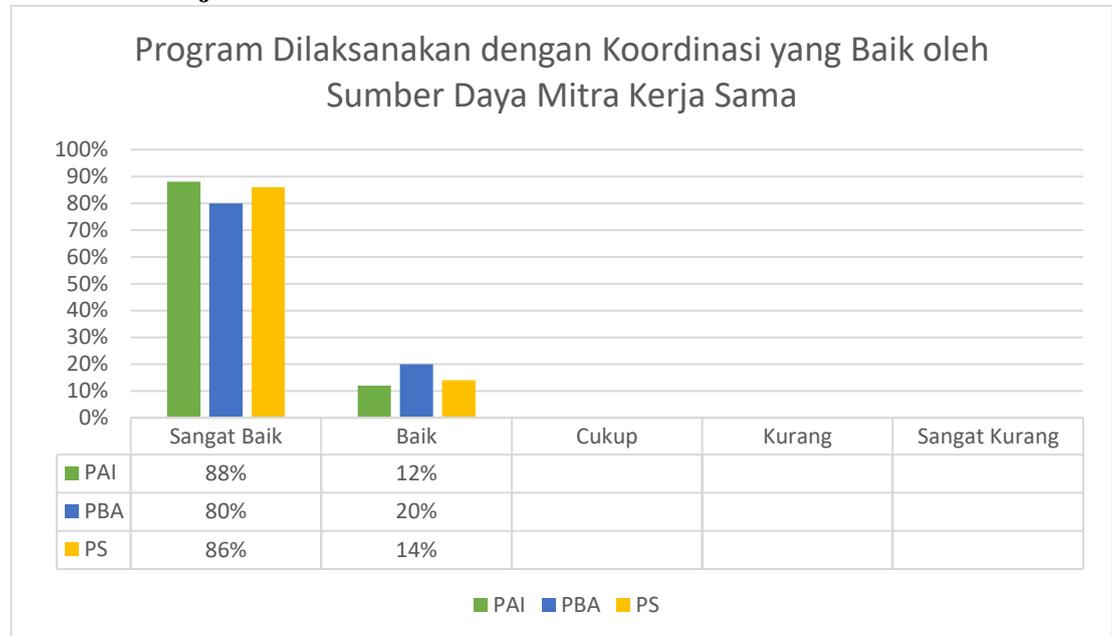
5. Semua Program Telah Terlaksana



Terkait dengan pelaksanaan program secara keseluruhan. Para mitra kerjasama menilai bahwa semua program kerja terlaksana. Hal ini terlihat dari hampir seluruh responden menjawab dengan baik dan baik sekali.

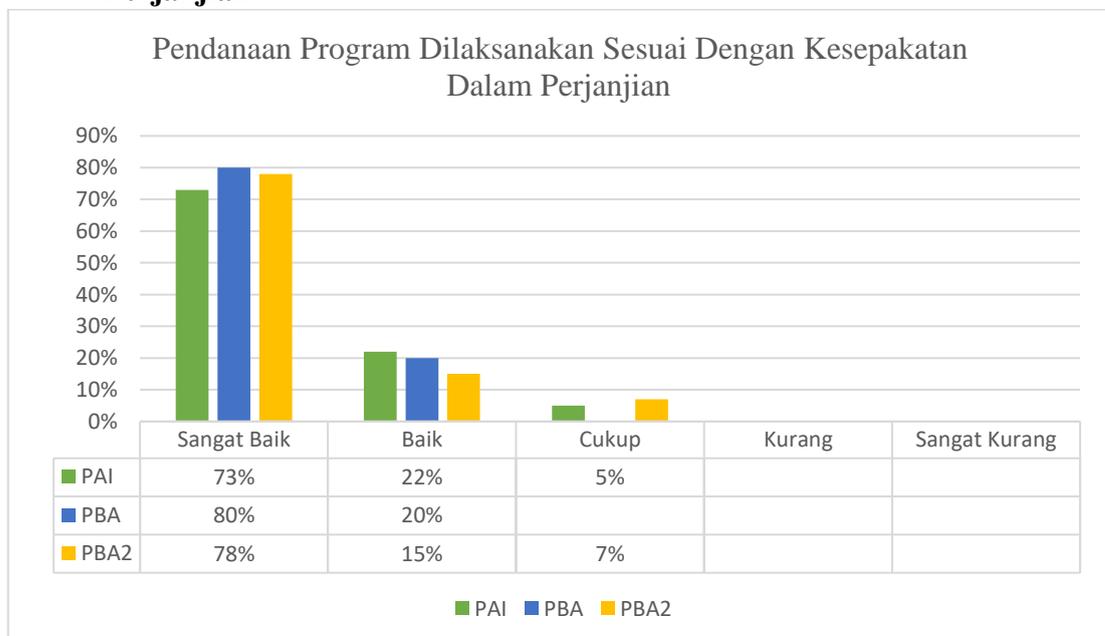
B. Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan

1. Program Dilaksanakan Dengan Koordinasi yang Baik Oleh Sumber Daya Mitra Kerja Sama



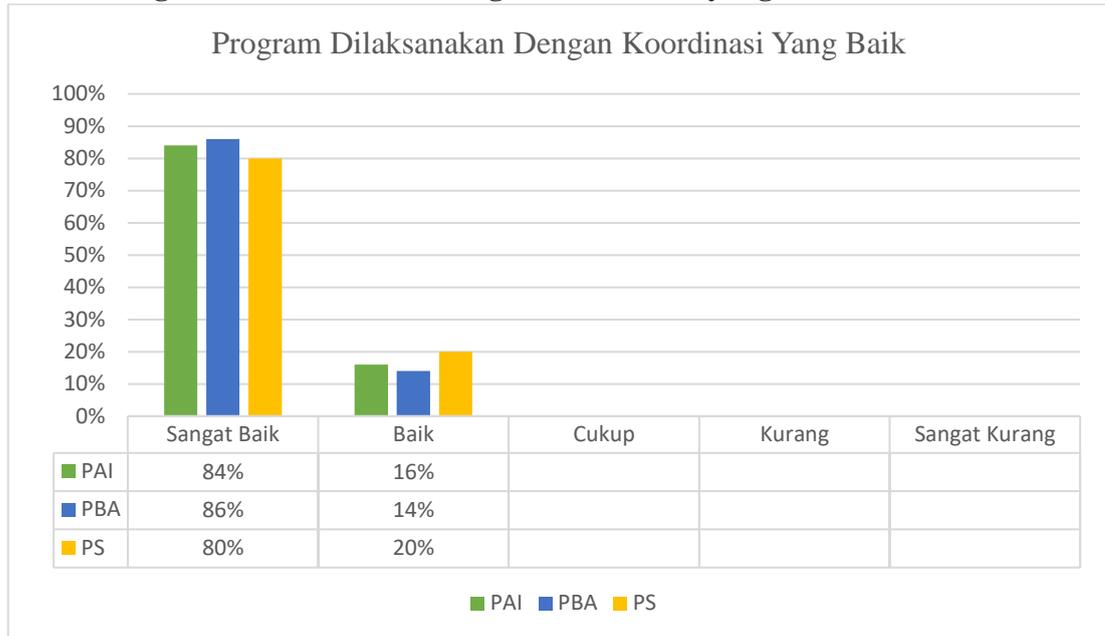
Terkait dengan pelaksanaan program kerjasama yang dikoordinasikan dengan baik oleh sdm mitra kerjasama. Responden memberikan jawaban yang baik dan sangat baik.

2. Pendanaan Program Dilaksanakan Sesuai Dengan Kesepakatan Dalam Perjanjian



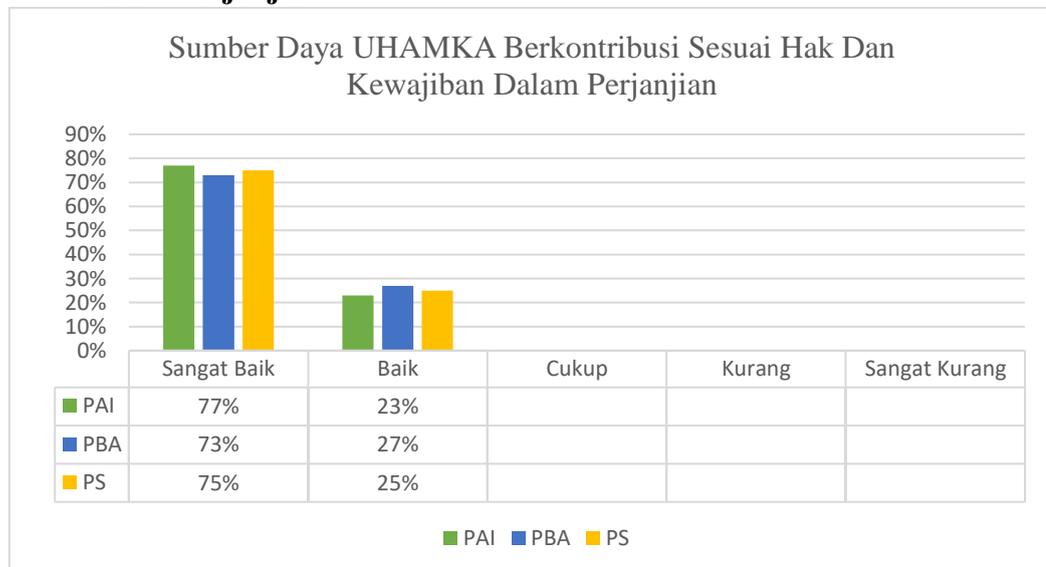
Sedangkan pendanaan kegiatan dilaksanakan sesuai dengan perjanjian, responden dari mitra kerjasama menilai baik dan cukup baik. Sedangkan mitra dari PAI dan PS sebagian kecil menjawab dengan cukup.

3. Program Dilaksanakan Dengan Koordinasi yang Baik



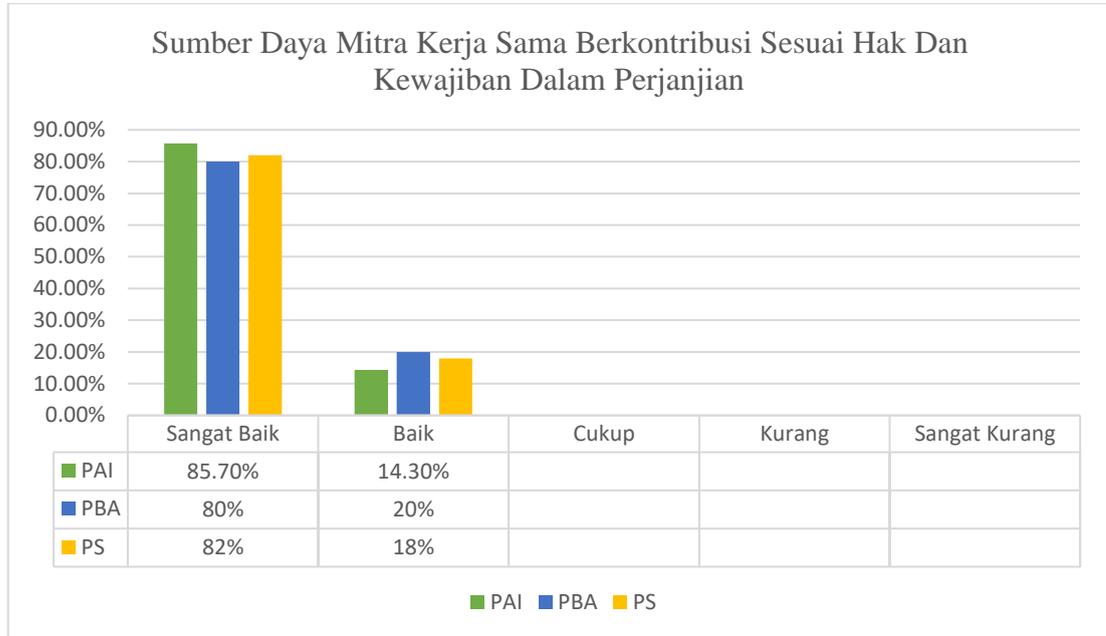
Untuk koordinasi pelaksanaan, apakah berjalan dengan baik, mitra kerjasama seluruhnya menjawab dengan baik dan sangat baik.

4. Sumber Daya UHAMKA Berkontribusi Sesuai Hak dan Kewajiban Dalam Perjanjian



Sedangkan untuk pembagian hak dan kewajiban yang dilakukan oleh pihak Uhamka, responden menilai baik dan sangat baik.

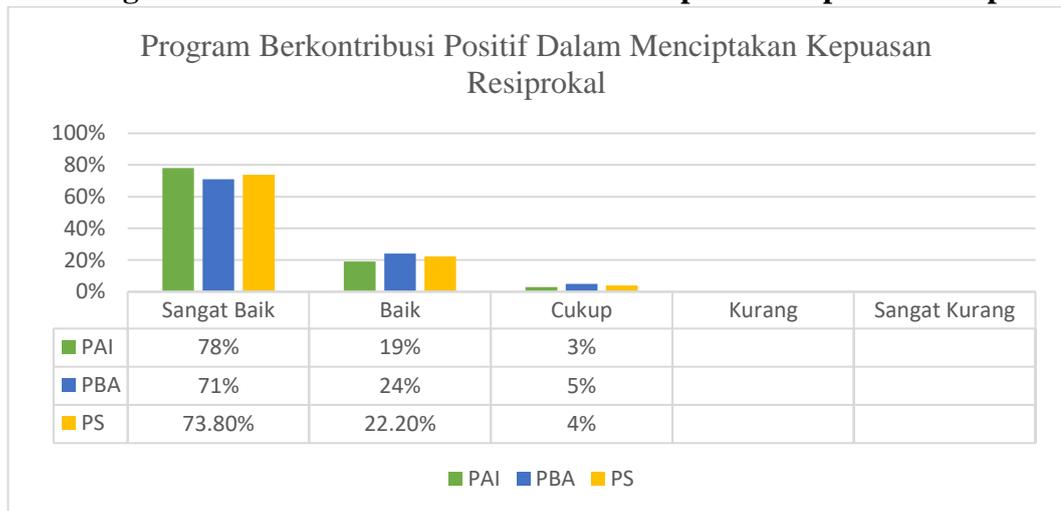
5. Sumber Daya Mitra Kerja Sama Berkontribusi Sesuai Hak dan Kewajiban Dalam Perjanjian



Sedangkan untuk pembagian hak dan kewajiban yang dilakukan oleh pihak mitra kerja, responden menilai baik dan sangat baik.

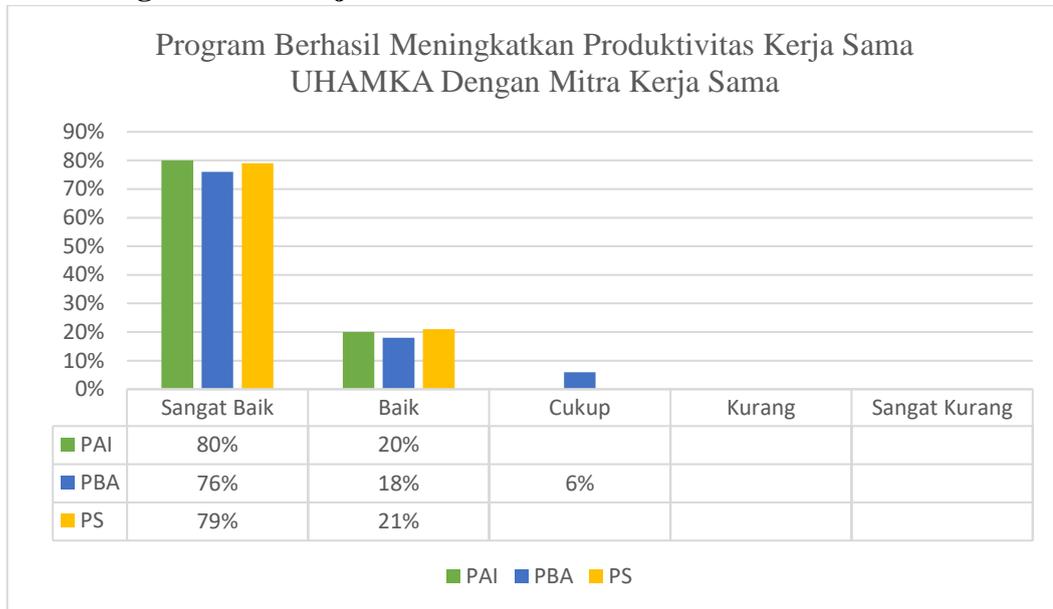
C. Dampak Strategi & Keberlangsungan

1. Program Berkontribusi Positif Dalam Menciptakan Kepuasan Resiprok



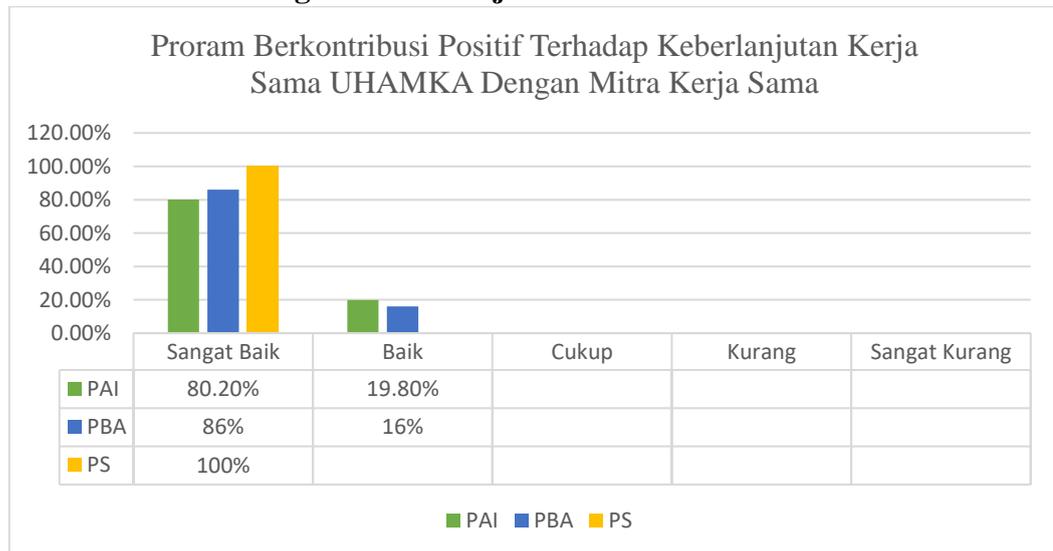
Untuk kontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprok, responden menilai sangat baik dengan sangat dominan selebihnya menjawab dengan baik. Selebihnya responden dari PAI, PBA dan PS menilai cukup.

2. Program Berhasil Meningkatkan Produktivitas Kerja Sama UHAMKA Dengan Mitra Kerja Sama



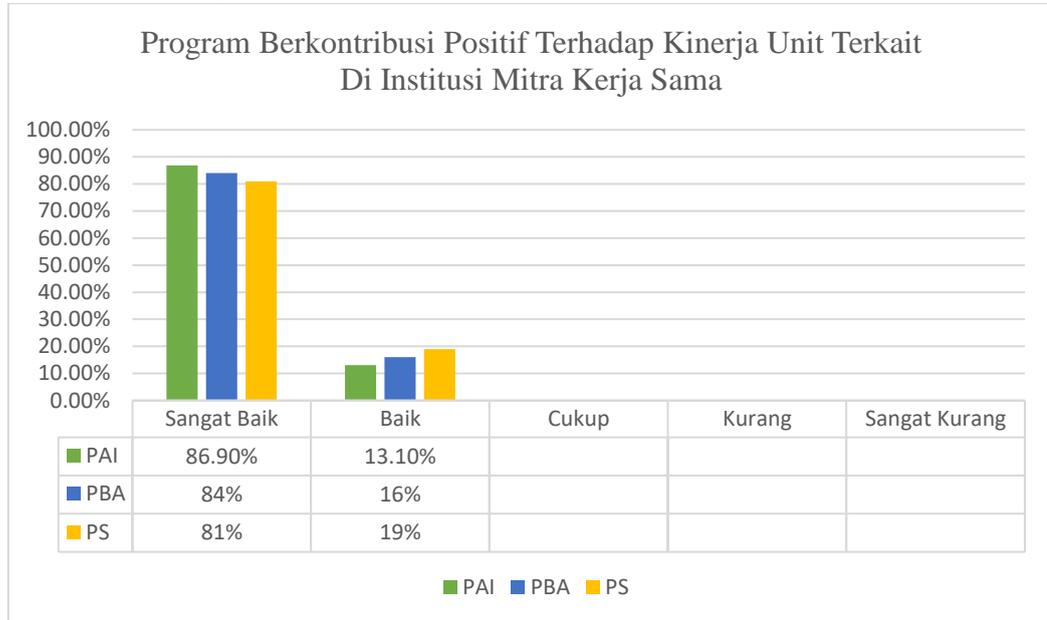
Dari data diatas terkait dengan keberhasilan meningkatkan produktifitas, responden mitra kerjasama menilai baik dan snagat baik. Hanya responden dari PBA yang menyisakan jawaban cukup untuk pernyataan peningkatan produktifitas.

3. Proram Berkontribusi Positif Terhadap Keberlanjutan Kerja Sama UHAMKA Dengan Mitra Kerja Sama



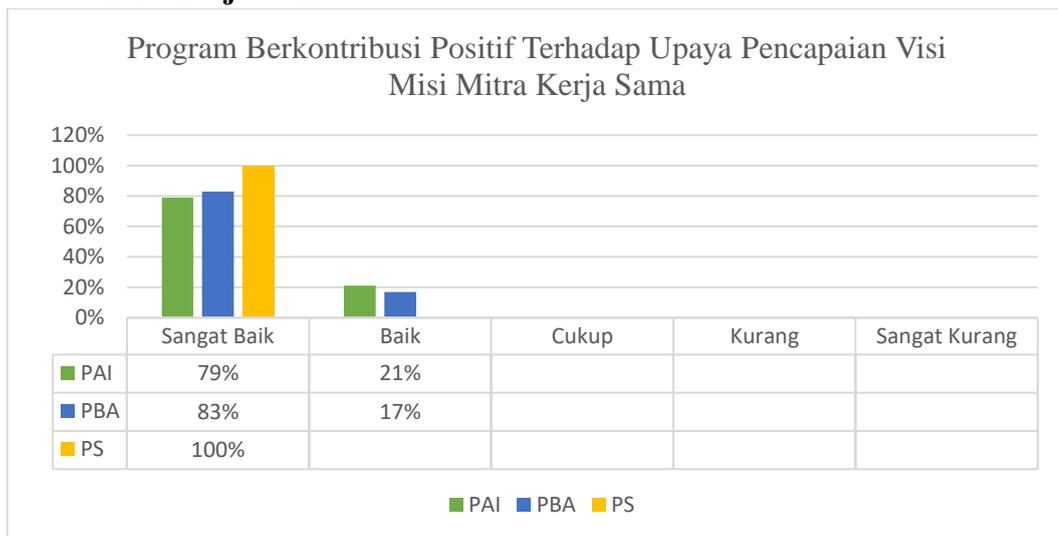
Sedangkan kontribusi positif dari kerjasama dengan mitra, responden menilai baik dan sangat baik.

4. Program Berkontribusi Positif Terhadap Kinerja Unit Terkait Di Institusi Mitra Kerja Sama



Sedangkan kontribusi positif yang diperoleh oleh mitra kerjasama dinilai baik dan sangat baik, dan tidak menyisakan jawaban selain keduanya.

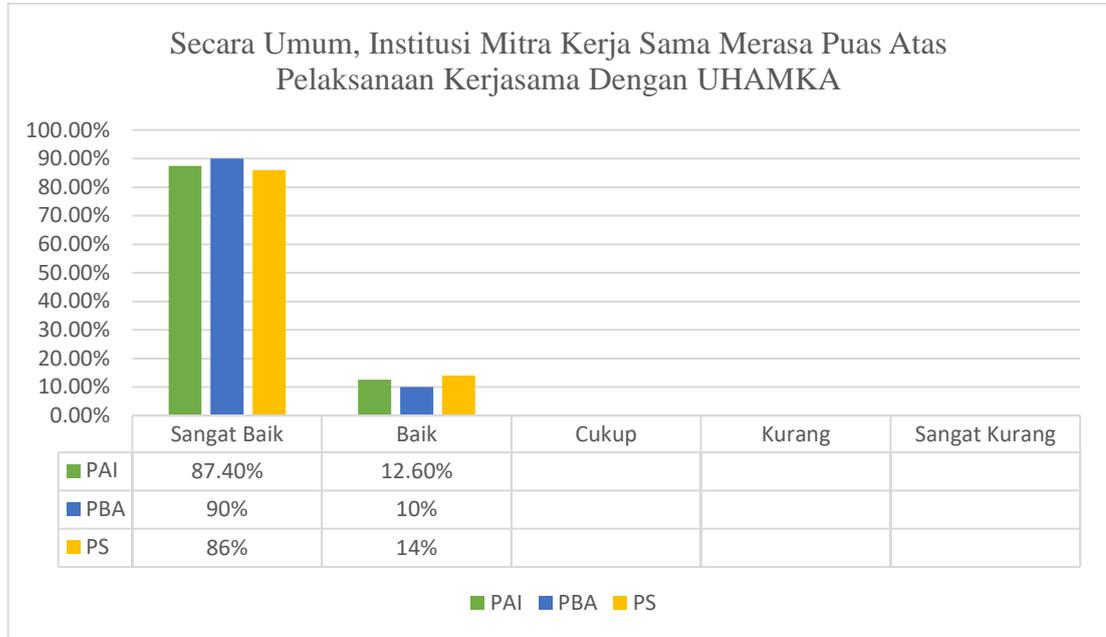
5. Program Berkontribusi Positif Terhadap Upaya Pencapaian Visi Misi Mitra Kerja Sama



Data terkait dengan kontribusi positif yang diperoleh oleh mitra kerjasama terkait dengan pencapaian visi dan misi juga dinilai baik dan baik sekali oleh mitra kerja. Ini membuktikan bahwa kerjasama memberikan kontribusi positif bagi keduanya.

D. Kepuasan

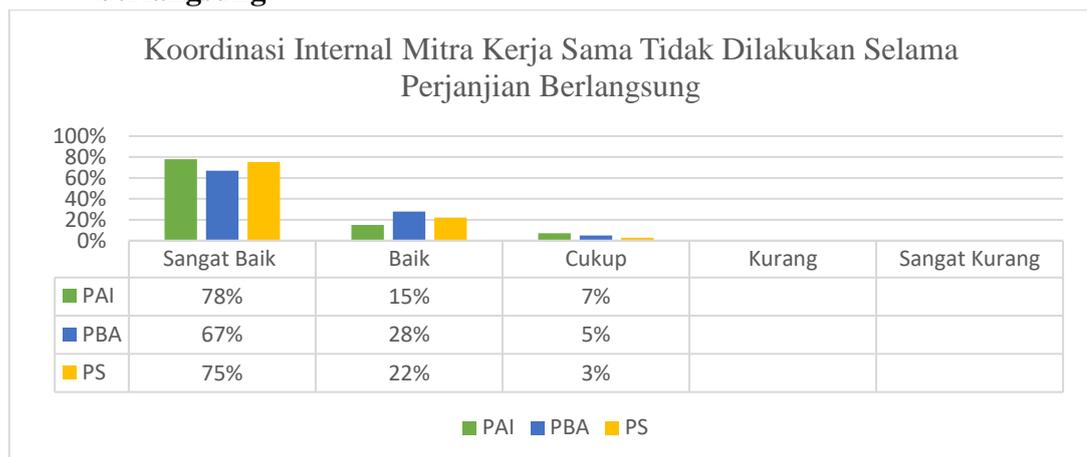
Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA



Sedangkan terkait dengan kepuasan mitra kerjasama dalam hal pelaksanaan program kerja. Responden mitra kekrjasama seluruhnya menjawab dengan jawaban baik dan sangat baik.

E. Kendala

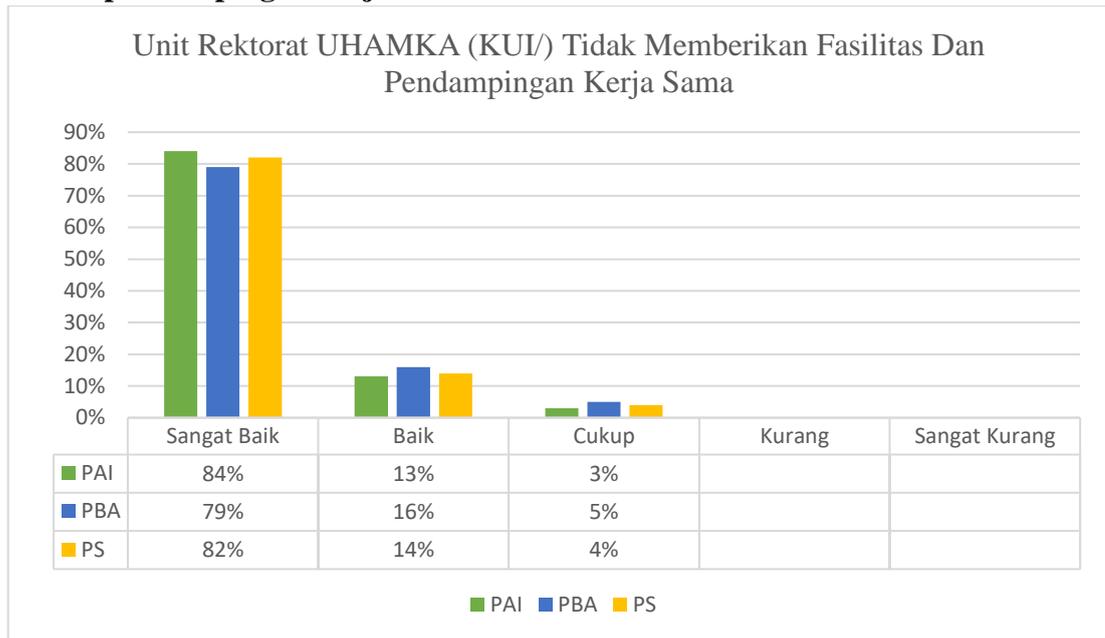
1. Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung



Mengenai koordinasi mitra kersama internal dilakukan sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini jawaban mitra kerjasama bervariasi. Namun yang

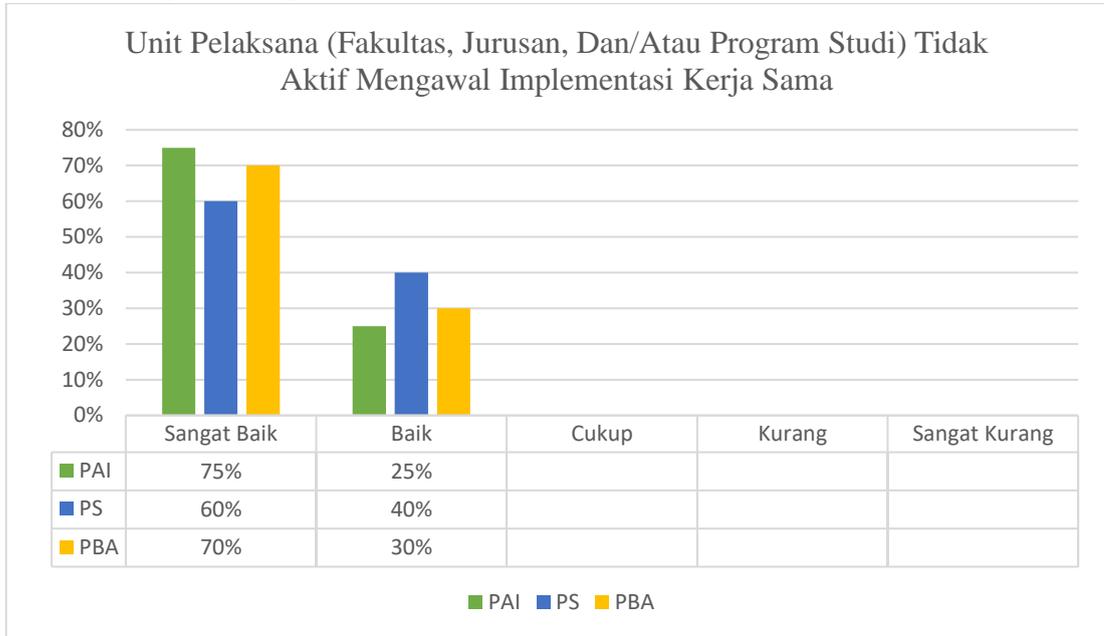
hendaknya menjadi perhatian reponden dari mitra kerjasama prodi PS dan PBA menilai masih kurang dan sangat kurang. Sedangkan mitra kerjasama PAI terlihat lebih baik.

2. Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama



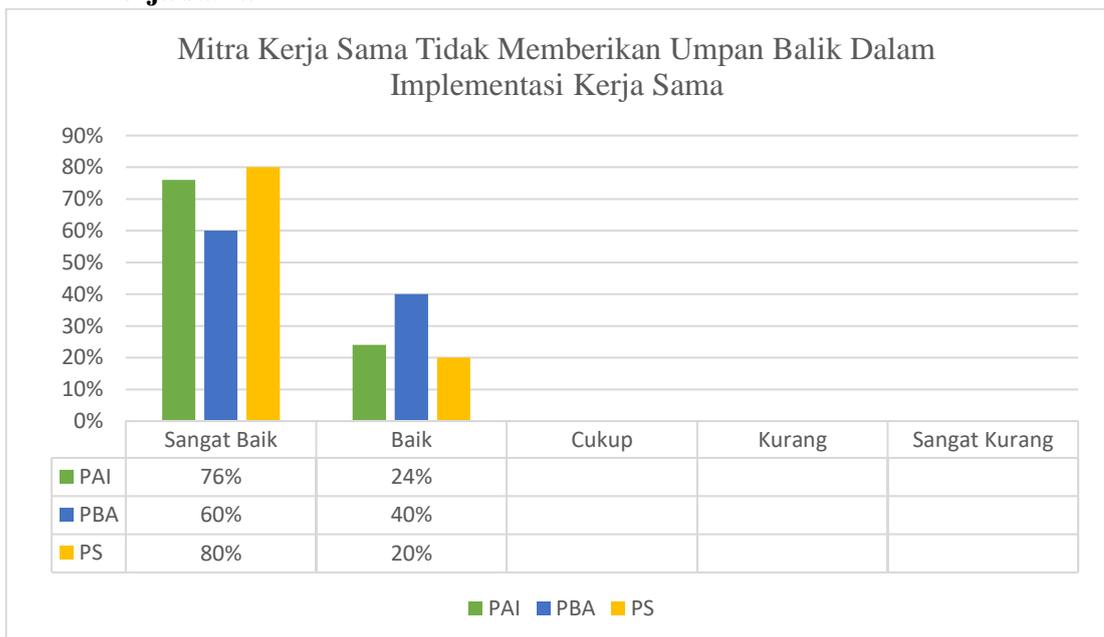
Hal yang sama terkait dengan koordinasi internal, maka pihak uhamka ternyata juga tidak dinilai sebagai responden mitra kerjasama kurang dan sangat kurang dalam memberikan fasilitas dan pendampingan selama program kerja. Hal ini terlihat dari jawaban responden PAI, PBA, dan PS.

3. Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama



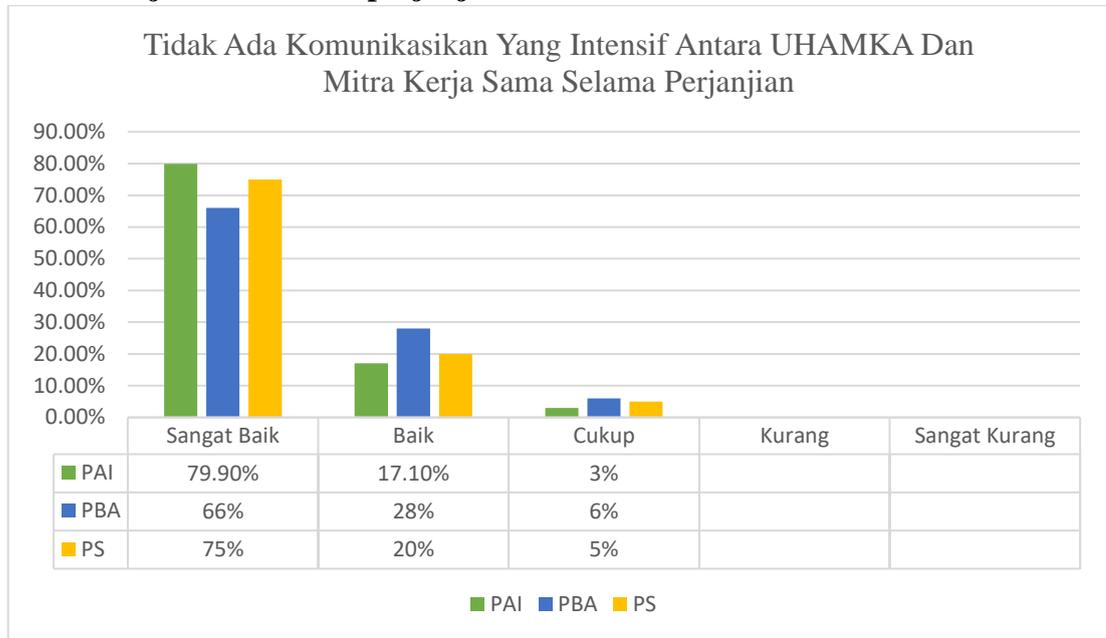
Sedangkan pengawalan program kerja yang dilakukan oleh fakultas dan prodi dinilai baik dan sangat baik oleh mitra kerjasama PAI, PBA, dan PS.

4. Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama



Terkait dengan umpan balik implementasi kerjasama, responden dari mitra kerjasama PAI, PBA, dan PS merasa baik dan sangat baik.

5. Tidak ada komunikasikan yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian



Terkait dengan komunikasi selama menjalin kerjasama dengan mitra, responden PAI, PBA, dan PS menjawab baik dan sangat baik, selebihnya menjawab cukup.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat peneliti disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Indikator Relevansi Efektivitas & Efisiensi, Mitra kerjasama Fakultas Agama Islam menyatakan sangat puas dan puas terhadap kerjasama dengan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Indikator Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan Mitra kerjasama Fakultas Agama Islam menyatakan sangat puas dan puas terhadap kerjasama dengan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Indikator Dampak strategi dan keberlangsungan Mitra kerjasama Fakultas Agama Islam menyatakan sangat puas dan puas terhadap kerjasama dengan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Berdasarkan 1 indikator Kepuasan dengan indikator, Mitra kerjasama Fakultas Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap kerjasama dengan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Indikator Kendala Mitra kerjasama Fakultas Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap kerjasama dengan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kesimpulan di atas maka ada beberapa rekomendasi, diantaranya :

1. Dosen dilibatkan dan diberikan pelatihan terkait kerjasama kepada mitra dalam kegiatan peningkatan.
2. Fakultas memfasilitasi dosen dan mahasiswa dalam menjaring relasi dengan mitra sehingga dapat bersinergi erat dalam setiap program FAI.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian; Suatu MetodePraktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asnawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhar, Ervin. dkk. 2015. *Laporan Penelitian: Survey Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Matematika Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Proses Pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: LPM UHAMKA.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ciptono, Fandi dan Anastasya. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Press.
- Fahmi, Ari Khairurrijal, 2017. *Survey Kepuasan Alumni Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan Pendidikan di Uhamka tahun 2016/2017*
- Fattah, Nanang. 2004. *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah dan Dewan Sekolah*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Furqon. 2001. *Jurnal Pengembangan Penilaian Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Heri, Totong, 2017. *Survey Kepuasan Alumni Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan Pendidikan di Uhamka tahun 2016/2017*
- John Hall, et.al. 2002. *Transformational Leadership: The Transformation of Manager and Associates*. Tersedia: www.edis.ifas.ufl.edu
- Luthans, Fred. 2003. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Majid, Abdul . 2005. *Perencanaa Pembelajaran*. Bandung : Rosdakarya.
- Munandar. 2007. *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyasa. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin. 2004. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah, Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung: Kusuma Karya.
- Namsa, Yunus. 2006. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Gramedia.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Richard L. 2006. *Management (6th Edition)*. Singapura: Thomson Learning CV.
- Rosmiaty, dkk. 2008. *Kepemimpinan Kependidikan dalam Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata, Ermaya. 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Jakarta: Gramedia.
- Siagian. 2003. *Filsafat Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Uzer. 1994. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Rosdakarya.
- Wayne K Hoy dan Miskell. 2001. *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Yamin, Martinis. 2007. *Profesionalisasi Guru dan Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Gaung Persada Press.