

**SURVEI KEPUASAN LEMBAGA MITRA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH PASCASARJANA UHAMKA
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



OLEH:

Dr.Handayani.S.SiT.M.Kes

**PRODI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF, DR. HAMKA
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Survei Kepuasan Lembaga Mitra terhadap Layanan Kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs. UHAMKA Tahun Akademik 2023/2024
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama : Dr. Handayani S.SiT, M.Kes
 - b. NIDN : 0301037904
 - c. Pangkat/Golongan : IIIC
 - d. Jabatan : Lektor
 - e. Fakultas/ Prodi : Sekolah Pascasarjana/Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
 - f. Email : Handayani@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Jumlah Biaya :

Ketua LPM UHAMKA,



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

Jakarta, Januari 2024
Ketua Unit Penjaminan Mutu
Program Studi S2 IKM

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Handayani', is written below the text.

Dr. Handayani, S.SiT, M.Kes.
NIDN: 0301037904

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian tentang Survei kepuasan lembaga mitra terhadap kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Tahun akademik 2023/2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar perasaan puas lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana (SPs) Universitas Muhammadiyah Prof, DR. HAMKA. Manfaat dari hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan atau bahan pertimbangan berbagai pihak kepentingan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kerja sama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan lebih baik lagi.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada para mitra kerja sama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA yang telah meluangkan waktunya mengisi kuesioner secara online. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Manajemen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Lembaga Penjamin Mutu (LPM) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, serta berbagai pihak terkait yang telah membantu dan mendukung selesainya penelitian ini dan penyusunan laporannya. Semoga laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam perbaikan kualitas program kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

Jakarta, Januari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III METODE PENELITIAN	6
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	8
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	15
A. Rencana Tindak Lanjut	15
B. Rekomendasi	15
DAFTAR PUSTAKA	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi mempunyai peran penting dan strategis terkait berat pembangunan nasional yaitu sektor ekonomi dan sumberdaya manusia. Melalui peningkatan peranan dan pembangunan dibidang pendidikan ini diwujudkan sumber daya manusia sebagai subyek pembangunan nasional yang memiliki wawasan luas dan tingkat keahlian profesional yang memadai. Sumber daya manusia seperti itu diharapkan mampu menggali, memanfaatkan, mengembangkan dan melestarikan potensi sumber daya alam dan manusia yang ada di daerah dalam persaingan di pasar global (Hakim et al, 2020). Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (SPs UHAMKA) mempunyai visi utama yaitu menjadikan sekolah pascasarjana yang unggul sehingga dapat mendidik SDM agar tidak hanya mempunyai kecerdasan intelektual, namun juga kecerdasan spiritual, emosional, dan social. Salah satu misinya adalah menjadi penyelenggara pendidikan yang bermutu disegala bidang.

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA yang juga memiliki visi Menjadi program studi magister ilmu kesehatan masyarakat utama dalam mutu akademik dengan menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi dan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional dan social pada tahun 2020, tentunya ikut serta dalam pembangunan dibidang pendidikan ini diwujudkan sumber daya manusia sebagai subyek pembangunan nasional yang memiliki wawasan luas dan tingkat keahlian profesional yang memadai. Banyak usaha yang dilakukan untuk kegiatan yang sifatnya pembaruan atau inovasi Pendidikan di Perguruan Tinggi, salah satunya melalui kemitraan kerjasama dan kolaborasi antara Perguruana Tinggi, Industri dan tentunya dengan Pemerintah.

Kerjasama yang dilakukan SPs UHAMKA dengan mitra harus saling menguntungkan kedua belah pihak. Program studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan bahwa kegiatan kerjasama dapat berjalan dengan lancar dan relevan terhadap perkembangan lembaga secara keseluruhan. Mutu kegiatan kerjasama SPs UHAMKA dijaga dengan memiliki indikator yang jelas sesuai dengan Renstra SPsUHAMKA. Kuantifikasi peningkatan kerjasama dengan institusi pemerintah dan swasta dilakukan dengan cara menghitung akumulasi realisasi kegiatan kerjasama, segala bentuk kegiatan yang melibatkan sivitas akademika Prodi S2 IKM

Sekolah Pascasarjana (SPs) UHAMKA dan lembaga mitra kerja sama baik secara institusional maupun secara individual

Program kerja sama kemitraan Prodi S2 IKM SPs UHAMKA dengan pemerintah daerah perkotaan, Swasta, dan perguruan tinggi lainnya diantaranya adalah kegiatan praktik lapangan, pengabdian masyarakat, penelitian, dan lain sebagainya.

Untuk menjaga mutu program kemitraan kerjasama prodi S2 IKM SPs UHAMKA, perlu dilakukan survei kepuasan mitra kerja sama Prodi S2 IKM SPs UHAMKA

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggapan para lembaga mitra kerja sama Prodi S2 IKM SPs. UHAMKA terhadap relevansi, efektivitas & efisiensi
2. Bagaimana tanggapan para lembaga mitra kerja sama Prodi S2 IKM SPs. UHAMKA terhadap koordinasi, koherensi & pelaksanaan
3. Bagaimana tanggapan para lembaga mitra kerja sama Prodi S2 IKM SPs. UHAMKA terhadap dampak strategis dan keberlangsungan
4. Bagaimana tanggapan para mitra lembaga kerja sama Prodi S2 IKM SPs. UHAMKA terhadap kepuasan
5. Bagaimana tanggapan para lembaga mitra kerja sama Prodi S2 IKM SPs. UHAMKA terhadap kendala

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa permasalahan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah diketahuinya gambaran tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerja sama yang meliputi:

1. Relevansi, efektivitas & efisiensi program kerja sama dengan mitra
2. Koordinasi, koherensi & pelaksanaan program kerja sama dengan mitra
3. Dampak strategis dan keberlangsungan program kerja sama dengan mitra
4. Kepuasan program kerja sama dengan mitra
5. Kendala pelaksanaan program kerja sama dengan mitra

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perbaikan mutu layanan

kerja sama program studi S2 Prodi IKM SPs UHAMKA. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini :

1. Memberikan data dan informasi sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pemimpin dalam menentukan kebijakan yang strategis untuk mewujudkan Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. Dr. HAMKA lebih berkualitas.
2. Sebagai masukan bagi para semuapihak yang terkait untuk evaluasi diri dan melakukan upaya perbaikan kualitas layanan kerja sama dengan mitra di Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA
3. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan, dan doen berupaya meningkatkan kualitas layanan kerja sama sesuai standar dan kesepakatan dalam perjanjian.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan UU No 11 Tahun 2019 tentang Sisnas IPTEK pada pasal 72, ayat 1 dan 2, kelembagaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi wajib melakukan kemitraan dalam Penyelenggaraan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi untuk mengembangkan jaringan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Kemitraan sebagaimana dimaksud meliputi: kemudahan akses informasi, kemudahan akses sarana dan prasarana Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, dan mobilitas sumber daya manusia Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Inovasi Pendidikan dan pembelajaran adalah hal yang harus dilakukan Perguruan Tinggi saat ini, karena tuntutan akan produk Pendidikan yang dikehendaki di era revolusi industri 4.0 adalah individu yang terdidik dan terlatih. Dan Perguruan Tinggi juga mempunyai peran penting dan strategis apabila dikaitkan dengan titik berat pembangunan nasional yaitu sektor ekonomi dan sumberdaya manusia. Melalui peningkatan peranan dan pembangunan dibidang pendidikan ini diwujudkan sumber daya manusia sebagai subyek pembangunan nasional yang memiliki wawasan luas dan tingkat keahlian profesional yang memadai. Sumber daya manusia seperti itu diharapkan mampu menggali, memanfaatkan, mengembangkan dan melestarikan potensi sumber daya alam dan manusia yang ada di daerah dalam persaingan di pasar global (Hakim et al, 2020).

.Kepuasan adalah perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang timbul, karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Amstrong, 2008). Terdapat 3 (tiga) tingkatan kepuasan pelanggan, dalam kaitan ini adalah mahasiswa, yakni : (1) konsumen dinyatakan puas jika kinerja produk/jasa sesuai dengan ekspektasi, (2) konsumen dinyatakan tidak puas jika kinerja produk/jasa tidak memenuhi pelanggan dan (3) konsumen dinyatakan sangat puas jika kinerja produk/jasa melebihi ekspektasinya (Kotler, 2005).

Kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan (Zeithaml dan Bitner, 2000:75). Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Umar (2005:65) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai

yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan dalam setiap proses pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan dalam pelayanan kepada konsumen akan terlihat dari tingkat kepuasan yang mereka rasakan dengan indikasi semakin banyaknya konsumen yang datang (Griffin, 1990).

Beranjak dari pengertian konsep kepuasan pelanggan, maka keberhasilan dalam pelayanan sebuah perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Dengan demikian keberhasilan perguruan tinggi akan terlihat dari tingkat kepuasan mahasiswanya yang mereka rasakan dengan indikasi semakin banyaknya mahasiswa yang mendaftar, serta tetap mengutamakan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai.

Perusahaan dalam hal ini Perguruan Tinggi dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu yang dapat dilakukan adalah mempelajari dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga Perguruan Tinggi dapat melakukan perbaikan pelayanan agar pelanggan terpuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2006:31) adalah:

1. Nilai diidentifikasi sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut.
2. Daya saing, berarti suatu produk jasa harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa pelanggan
3. Persepsi pelanggan, didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulasi yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.
4. Harga, dimaknai sebagai harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas.
5. Citra, berarti citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun.
6. Tahap pelayanan, merupakan kepuasan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ini menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut:

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerja sama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dilaksanakan pada bulan Januari 2024 di wilayah Jakarta dan sekitarnya.

B. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari sumber asli atau pertama yaitu lembaga mitra kerja sama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat melalui kuesioner dengan pertanyaan tertutup.

C. Populasi dan sampel penelitian

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pimpinan lembaga mitrakerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Adapun sampelnya adalah seluruh populasi yang bersedia menjadi responden.

D. Desain dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Penelitian kuantitatif dengan melakukan perhitungan statistic untuk mengambil kesimpulan. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan angka-angka sebagai dasar analisis data dan penyimpulan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan desain penelitian ini yaitu menggunakan survey, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dengan instrument berupa kuesioner berbasis daring (*Google Form*). Kuesioner daring ini terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternative jawaban. Kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert yang sudah terbukti berguna untuk memberi kesempatan pada responden mengekspresikan perasaan mereka. Kuesioner diberikan pada para lembaga mitra

kerja sama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. Dr. HAMKA.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti. Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu data yang sudah terkumpul dilakukan perhitungan presentasi atas jawaban responden. Data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk grafik histogram per pertanyaan secara sederhana.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Nama Instansi/Perusahaan Lembaga Mitra Kerjasama

Nama perusahaan lembaga mitra kerja sama dengan Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA adalah Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dan Badan Narkotika Nasional, FKLU Pd Labu, RSI Cempaka Putih dan RSI Pd Kopi.

Tingkat Kepuasan Lembaga Mitra kerjasama Prodi S2 IKM SPs UHAMKA pada aspek Relevansi, Efektivitas & Efisiensi. Tanggapan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA pada aspek Relevansi, Efektivitas & Efisiensi.

Tabel 1

Tanggapan Lembaga Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap Relevansi, Efektivitas & Efisiensi

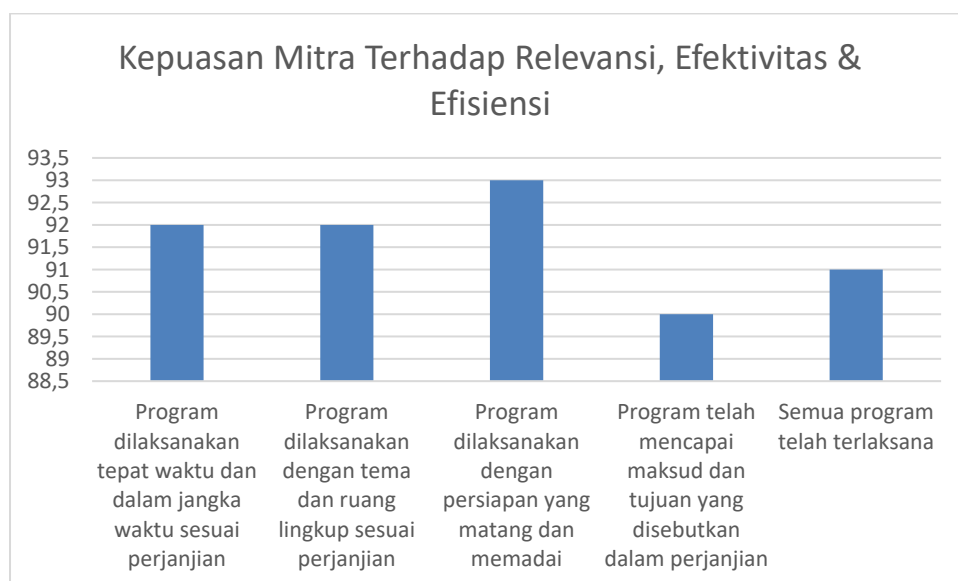
NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	92
2.	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	92
3.	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	93
4.	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	90
5.	Semua program telah terlaksana	91
	Rata-Rata	91,6

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lembaga mitra kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA s Relevansi, Efektivitas & Efisiensi secara umum sangat baik sebesar 91,6%. Dari ke-5 (lima) indikator Relevansi, Efektivitas & Efisiensi mendapatkan predikat sangat baik diantaranya indikator Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian sebesar 92%, Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian sebesar 92%, Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai sebesar 93%, Semua program telah terlaksana sebesar 91%, dan Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian sebesar 90%. Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan

lembaga mitra kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap Relevansi, Efektivitas & Efisiensi dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut

Grafik 1

Tanggapan Lembaga Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap Relevansi, Efektivitas & Efisiensi



2. Tingkat Kepuasan Lembaga Mitra Kerjasama terhadap Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan

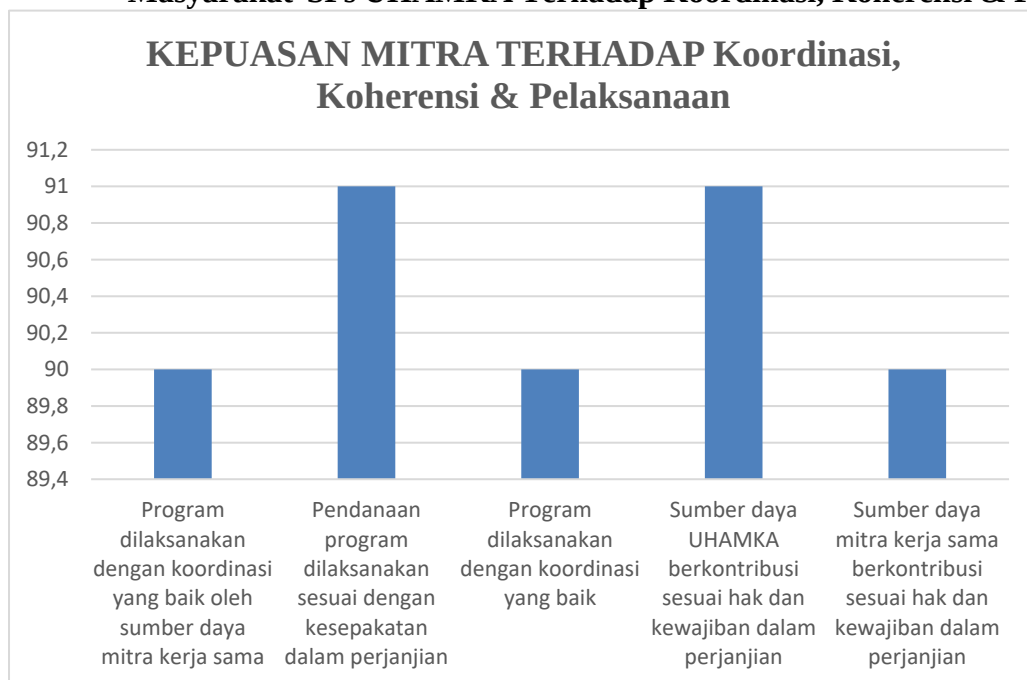
Penilaian lembaga mitra kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan dapat dilihat pada tabel 2 berikutini:

Tabel 2:
Tingkat Kepuasan Lembaga Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama	90
2.	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	91
3.	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik	90
4.	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	91
5.	Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	90
	Rata-Rata	90,4

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lembaga mitra kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap koordinasi, koherensi & pelaksanaan secara umum menunjukkan penilaian sangat baik sebesar 90,4%. Dari lima indikator koordinasi, koherensi & pelaksanaan semuanya mendapatkan nilai sangat baik. Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan lembaga mitra kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap koordinasi, koherensi & pelaksanaan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:

Grafik 2:
Penilaian Lembaga Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Koordinasi, Koherensi & Pelaksanaan



3. Tingkat Kepuasan Lembaga Mitra Kerjasama Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Dampak Strategi Dan Keberlangsungan

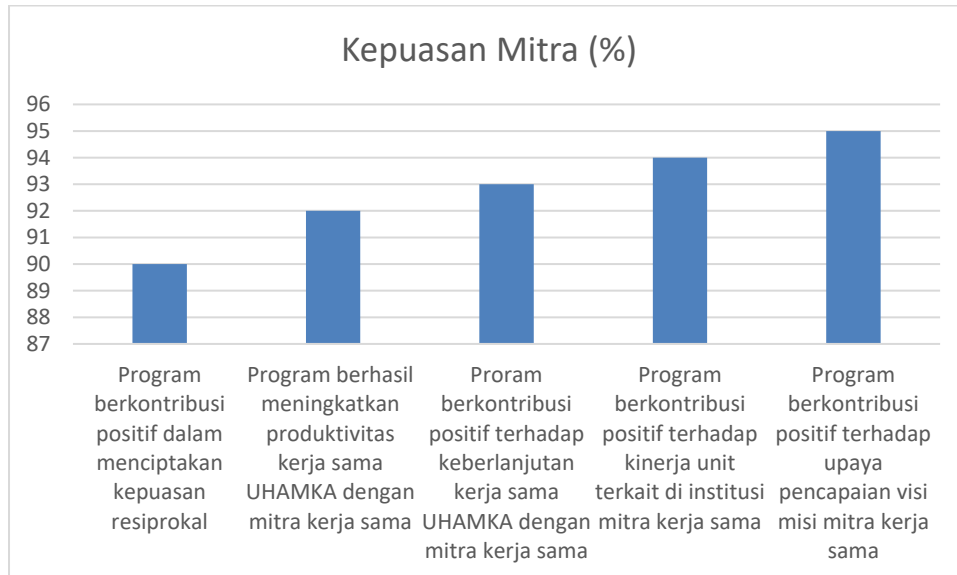
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Lembaga Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat SPs UHAMKA terhadap dampak strategis dan keberlangsungan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3:
Tingkat Kepuasan Lembaga Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Dampak Strategi Dan Keberlangsungan

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	90
2.	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	92
3.	Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	93
4.	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	94
5.	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama	95
	Rata-Rata	92,8

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap dampak strategis dan keberlangsungan serara umum menunjukan penilaain sangat baik sebesar 92,8%. Dari lima indikator koordinasi, koherensi & pelaksanaan seluruhnya mendapatkan nilai sangat baik, meliputi indikator Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal sebesar 90%, Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama sebesar 92%, Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama sebesar 93%, Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama sebesar 93%, Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama sebesar 95%. Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan mitra kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap koordinasi, koherensi & pelaksanaan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:

Tabel 3:
Penilaian Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Dampak Strategi Dan Keberlangsungan



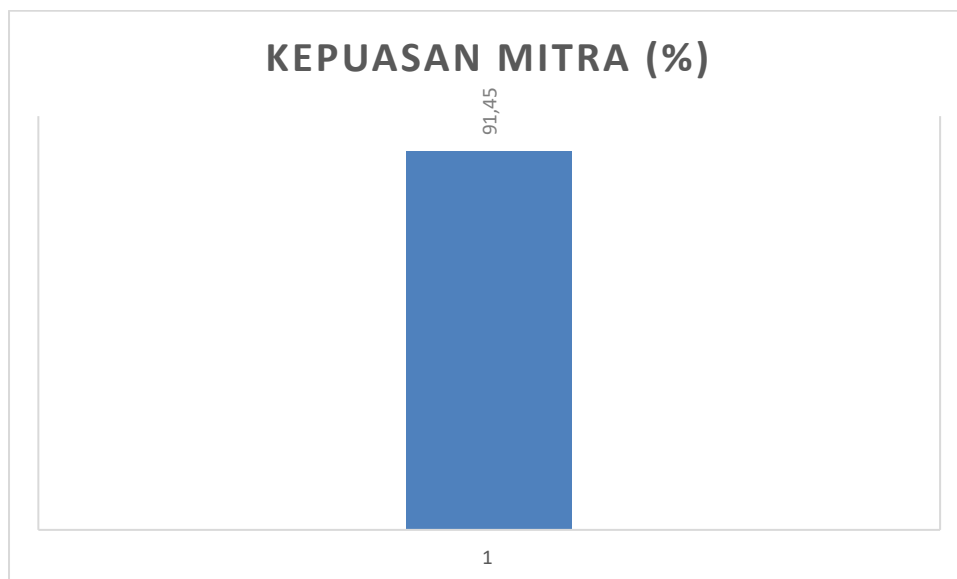
4. Tanggapan Lembaga Mitra Kerja sama Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Kepuasan. Penilaian lembaga Mitra Kerja sama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Kepuasan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4:
Penilaian Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Kepuasan

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA	91,45
	Rata-Rata	91,45

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tanggapan mitra kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap kepuasan mendapat nilai sangat baik (91,45%). Untuk lebih jelasnya secara visualisasi dapat dilihat pada diagram batang berikut ini:

Grafik 4:
Penilaian Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Kepuasan



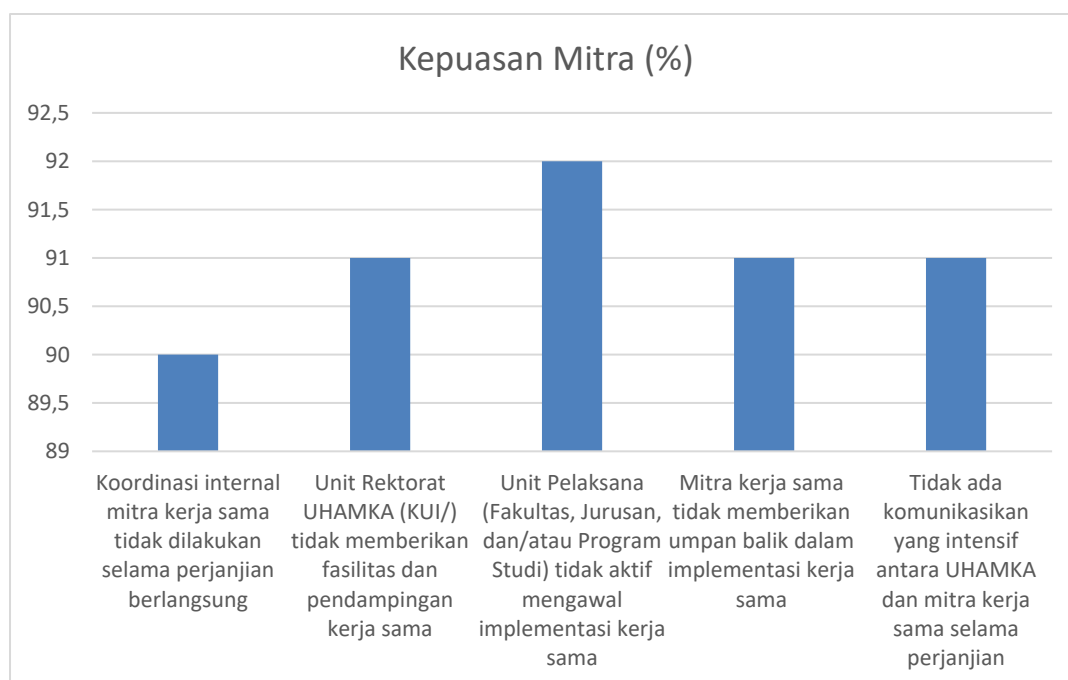
5. **Penilaian Lembaga Mitra Kerjasama Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Kendala Penilaian Mitra Kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Kendala dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:**

Tabel 5:
Penilaian Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Dampak

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung	90
2.	Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	91
3.	Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama	92
4.	Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama	91
5.	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	91
	Rata-Rata	91

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa tanggapan lembaga mitra kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap kendala mendapat nilai rata-rata sangat baik (91%). Terdapat 5 indikator kendala meliputi : Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung (90%), Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama mendapat nilai sangat baik (91%), Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama mendapat nilai sangat baik (91%), Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama mendapat nilai sangat baik (91%), Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian mendapat nilai sangat baik (91%). Untuk lebih jelasnya secara visualisasi dapat dilihat pada diagram batang berikut ini:

Grafik 5. Penilaian Mitra Kerjasama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Terhadap Kendala



A. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA pada aspek relevansi, efektivitas & efisiensi secara umum sangat baik (91,45%), namun belum ada dari kelima indikator yang mencapai 100%. Hal tersebut tentu perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas kerja sama dengan mitra dalam persiapan/perencanaan program yang matang dan memadai sehingga pada pelaksanaan program tersebut telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian kerja sama.

Tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA pada aspek koordinasi, koherensi & pelaksanaan secara umum sangat baik (91,6%). Tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerja sama Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA pada aspek dampak strategis dan keberlangsungan dengan nilai rata-rata sangat baik (90,4%). Dengan demikian layanan kerjasama pada aspek strategis dan keberlangsungan program kerjasama dengan mitra perlu dipertahankan mutunya. Tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA pada aspek kepuasan sangat baik (92,8%). Demikian juga dengan tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA pada aspek kendala

sangat baik (91%). Hal tersebut membuktikan bahwa dalam kerja sama dengan mitra Program studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat SPs UHAMKA sudah mampu mengedalikan hambatan dan kendala dengan sangat baik. Hal tersebut tentu perlu dipertahannkan kualitasnya agar kerja sama tersebut berlangsung langgeng dan harmonis.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN DAN REKOMENDASI

A. Rencana Tindak Lanjut

No.	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi biaya (RP,-)
1	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung	Mengadakan monev kemitraan bersama mitra di awal semester secara rutin	Semester Genap 2022/2023	-
2	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	Mengintensifkan komunikasi dengan mitra	Semester gasan dan genap	-

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerja sama program studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPS UHAMKA bahwa semua aspek komponen layanan kerja sama dengan mitra mendapat nilai sangat baik. Namun masih ada beberapa indikator yang belum mendapat nilai sangat baik

Meskipun perlu upaya peningkatan mutu pelayanan kerja sama secara maksimal melalui kegiatan workshop dan rapat koordinasi dengan lembaga mitra, dan lain sebagainya karena tingkat kepuasan mitra belum ada yang mencapai 100%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Griffin, Ricky.W (1990). *Management*. 3rd Boston : Houghton Mifflin Company.
- Husein, Umar (2005). *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hakim, L., Ekonomi, F., Jakarta, U.M. and Ahmad, J.K.H., 2020. Strategi Kolaborasi Antara Perguruan Tinggi , Industri dan Pemerintah : Tinjauan Konseptual Dalam Upaya Meningkatkan Inovasi Pendidikan dan Kreatifitas Pembelajaran di Perguruan Tinggi. 1177
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009). *Marketing Management*. 13th Edition (New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2005). *Prinsip Pemasaran* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Perangin angin, Loina (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo
- Rochaety, Eti, dkk (2015). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta
- Zeithaml, Valerie A and Bitner. (2000). *Service Marketing* 2nd edition : Integrating Customer Focus. New York. McGraw-Hill In _
- Wikipedia. Wikipedia dari bahasa indonesia, esiklopedia bebas.
<https://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>

