

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

**SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA TERHADAP
LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH PASCASARJANA UHAMKA TAHUN 2022
PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA**



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

DISUSUN OLEH

Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.

Dr. Wini Tarmini, M.Hum.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Survei Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2022**
2. Ketua Gugus/Unit
Penjaminan Mutu
- a. Nama Lengkap : Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NPD/NIDN : 0313016301
 - d. Pangkat /golongan :
 - e. Jabatan : Lektor
 - f. Fakultas/Prodi : Magister Pendidikan Bahasa Indonesia
 - g. Alamat : Jln. Warung Buncit Raya No. 17 Pancoran Jakarta Selatan.
 - h. Telepon/fax : (021) 73984063
 - i. Alamat rumah : Jl. Garuda Putra I Blok G I No. 15 Rt.12/14 Pondok Duta I Cimanggis Depok 16951
 - j. Telepon/E-mail : 081319602613/niniibrahim13@yahoo.com
3. Waktu Pelaksanaan : 3 bulan (Mei-Juli 2021)

Jakarta, 12 April 2022

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA,

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

Ketua Peneliti,



Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.
NIDN: 0313016301

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas ke hadirat Allah swt atas berbagai limpahan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan survei yang berjudul *Survei Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021* dengan tepat waktu.

Laporan survei yang dilakukan merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara internal. Survei ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh data tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021. Hasil penelitian ini peneliti berharap dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari penyelenggara pendidikan dalam Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA, sehingga menjadi penyelenggara pendidikan yang lebih baik lagi ke depannya.

Penulis menyadari bahwa laporan survei ini masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini.. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini ingin meminta kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan survei di kemudian hari.

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih yang mendalam kepada 1) Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M. Hum., selaku Rektor UHAMKA; 2) Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd., selaku direktur sekolah Pascasarjana UHAMKA; 3) Dr. Wini Tarmini, M.Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia; dan 4) Dr. Ishaq Nuriadi, M.Pd., selaku Ketua Lembaga Penjamu Mutu (LPM) serta rekan-rekan yang turut dalam penelitian ini.

Berkat dukungan dari Bapak/Ibu sekalian, penulis dapat melakukan penelitian serta menyelesaikan laporan survei ini tepat pada waktunya. Semoga hasilnya dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan keilmuwan, sehingga dapat terus meningkatkan mutu atau kualitas Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

Jakarta, 12 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kinerja Lembaga	4
B. Kepuasan Dosen	5
C. Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Dan Waktu	8
B. Metode Penelitian	8
C. Populasi dan Sampel	8
D. Teknik Pengumpulan Data	8
E. Teknik Analisis Data	9
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	10
B. Hasil Tanggapan Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2022	10
C. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2022	28

BAB V PENUTUP	
A. Rencana Tindak lanjut	33
B. Simpulan	33
C. Rekomendasi	345
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Biodata Peneliti	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi dituntut mampu bekerjasama dengan pihak luar agar kualitas dapat terjaga dengan baik. Bahkan di era globalisasi saat ini, kerjasama itu tidak saja mencakup skala lokal dan nasional, tetapi juga berskala internasional. Hal ini dilakukan untuk mempermudah lulusan dalam memasuki dunia lapangan kerja. Untuk merealisasikan hal tersebut, perguruan tinggi harus menjalin mitra kerjasama sebaik mungkin.

Mitra kerjasama diartikan sebagai salah satu pelanggan utama perguruan tinggi, sehingga sudah seharusnya pelayanan kerjasama pendidikan tinggi harus berorientasi kepada kepuasan mitra kerjasama. Kepuasan mitra kerjasama terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan kerjasama yang didapatkan dari kampus. Upaya kerjasama pada lembaga diawali dengan kesepakatan *MoU* dengan lembaga lain. Selanjutnya yang bersangkutan adalah melaksanakan berbagai program yang telah disepakati dalam *MoU* dan ketika *MoU* akan berakhir, maka akan dilaksanakan survei kepuasan mitra dalam bekerjasama.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan Universitas 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 SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA diupayakan agar mitra kerjasama memperoleh manfaat yang saling menguntungkan

Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia di SPs UHAMKA memiliki rencana strategis yang diukur melalui beberapa indikator, untuk mengukur kepuasan mitra kerjasama. Dalam hal ini, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA melalui satuan penjaminan mutu internal (SPMI) mengadakan survei kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan pendidikan yang diterapkan oleh universitas. Dalam hal ini, SPMI membentuk tim unit gugus program studi untuk melakukan evaluasi secara komprehensif terkait kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan pendidikan SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA di tahun 2022 ini. Tujuan yang ingin dicapai melalui survei ini adalah diperolehnya temuan empiris tentang tingkat kepuasan mitra kerjasama SPs UHAMKA terhadap layanan akademik dalam Program Magister Pendidikan bahasa Indonesia yang selama ini telah diberikan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan oleh SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa 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

Pada tahun 2022 ini, Satuan Penjaminan MUtu Internal (SPMI) UHAMKA melakukan penelitian dalam bentuk survei untuk mengetahui performa pelayanan UHAMKA dalam menjamin tingkat kepuasan mitra kerjasama, khususnya pada Program magister pendidikan Bahasa Indonesia. Survei tersebut dilakukan guna meningkatkan kualitas perguruan tinggi dan evaluasi yang berkesinambungan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tanggapan mitra kerjasama terhadap layanan di SPs UHAMKA khususnya Program Magister Pendidikan Bahasa Indonesia. Disamping itu survei ini akan mampu memetakan mutu pelayanan dan menjadi dasar perbaikan pengelolaan kerjasama di lingkungan di SPs UHAMKA.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti membuat rumusan masalah yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan akademik dalam Program Magister Pendidikan bahasa Indonesia di SPs UHAMKA?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti membuat tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan akademik dalam Program Magister Pendidikan bahasa Indonesia di SPs UHAMKA

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian bermanfaat oleh berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan lembaga pendidikan sebagai berikut.

1. Bahan evaluasi serta landasan bagi pimpinan baik pimpinan universitas, fakultas, dan program studi dalam mengambil kebijakan dan mengembangkan kualitas serta menjalin mitra kerjasama di SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

2. Bahan evaluasi dan masukan untuk tim kerjasama UHAMKA dalam meningkatkan kualitas hubungan kerjasama Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia.
3. Bahan evaluasi untuk mengetahui kebermaknaan hubungan dengan mitra kerjasama, serta mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam menjalin hubungan kerjasama.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Layanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik memiliki mutu yang bernilai harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri (Husain & Sani, 2020). Dengan demikian, definisi kualitas layanan berfokus untuk pemenuhan kebutuhan dan adanya keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik.

Goetsch dan Davis dalam Tanjung, dkk (2021) menjelaskan, kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock & Wirtz, 2011).

Zeithaml et.al dalam Wahyuni dan Pranoto (2013:4) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan kepuasan pelanggan di samping harga, situasi, dan faktor personal. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dan sebaliknya kualitas pelayanan yang dikategorikan baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Kotler dan Keller (2014) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi, sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan (Panjaitan & Yuliati, 2016). Kualitas layanan dalam mempertahankan konsumen atau mitra dalam waktu yang lama, akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Dengan demikian, hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat.

Kualitas dapat diukur dengan cara seseorang atau lembaga dalam memberikan pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pengguna yang bersifat tidak berwujud, tidak dapat dimiliki dan merupakan tindakan nyata (Irawan, dkk, 2015). Pelayanan atau jasa bersifat tidak berwujud (*intangible*) hanya dapat dirasakan yang sangat berbeda dengan produk barang yang memiliki wujud (*tangible*). Dengan demikian, pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan guna memberikan fasilitas secara perorangan atau kelompok baik yang nyata atau tidak nyata, berwujud maupun tidak berwujud.

Kualitas pelayanan yang sifatnya universal diperlukan untuk menunjukkan baik atau buruk suatu pelayanan. Baik atau buruknya kualitas layanan dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi yang dikenal dengan RATER Model, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* (Irawan, 2015).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah variabel yang menentukan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu suatu pelayanan baik perseorangan maupun suatu institusi atau lembaga.

B. Kerjasama

Kemampuan bekerja sama merupakan salah satu kemampuan dalam pola perilaku sosial). Semakin banyak kesempatan yang seseorang miliki untuk melakukan suatu hal bersama-sama, semakin cepat anak belajar melakukannya dengan cara bekerja sama (Fauziddin, 2016). Hurlock dalam Fauziddin (2016) mempertegas, kerja sama merupakan kemampuan bekerja bersama menyelesaikan suatu tugas dengan orang lain. Dalam proses bekerja sama, seseorang dilatih untuk dapat menekan kepribadian individual dan mengutamakan kepentingan kelompok. Dari satu sisi akan memiliki sikap dalam melakukan kegiatan bersama.

Menurut Grambs (dalam Nasution 2010:147), baik kerja sama maupun persaingan sama pentingnya. Tujuan persaingan disini bukan semata-mata untuk memperoleh hadiah, akan tetapi untuk mencapai hasil yang lebih tinggi atau pemecahan masalah yang dihadapi kelompok.

Nasution (2010: 146) menambahkan, kerja sama merupakan salah satu dari asas didaktik atau asas dalam ilmu pendidikan. Lawan dari kerja sama ialah persaingan. Tanjung, dkk (2021) menjelaskan, kerjasama dilakukan antara dua pihak atau lebih untuk

bersama-sama melakukan suatu kegiatan usaha guna mencapai suatu tujuan tertentu. Pada praktiknya, bentuk-bentuk operasional kerjasama tersebut sangat bervariasi dan berkembang selaras dengan kebutuhan partisipasinya.

Kerjasama merupakan bentuk kelompok yang terdiri dari lebih dari seseorang yang melakukan tugas dengan sejumlah peraturan dan prosedur (Sarwono dalam Lakoy, 2013). Dalam pelaksanaan kerjasama harus tercapai keuntungan bersama. Pelaksanaan kerjasama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya. Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama, maka kerjasama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan atau manfaat bersama dari kerjasama, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman sama terhadap tujuan bersama.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kerja sama adalah suatu sikap mau bekerja dengan orang lain atau kelompok. Setiap anak dilatih untuk mengutamakan kepentingan kelompok dan mengesampingkan kepentingan pribadi. Perbedaan-perbedaan yang terdapat pada diri anak dalam suatu kelompok dapat dijadikan sebagai kekuatan yang besar.

C. Kepuasan Mitra (Pelanggan)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan sebagai hasil dari membandingkan antara kinerja produk /layanan yang diterima terhadap harapan pelanggan. (Kotler & Keller, dalam Hartono, 2017). Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan menjadi kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan menjadi puas. Demikian juga halnya jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan menjadi sangat puas atau senang.

Kepuasan adalah sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya (Zikmund, McLeod Jr., & Gilbert, 2003, p. 72). Kotler dan Keller (2014), mendefinisikan kepuasan sebagai fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*).

Leander (2019) menjelaskan, kepuasan Pelanggan (mitra) merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan

kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan (mitra) ini dilakukan sebagai cara dalam mengukur kepuasan dengan produk atau jasa.

Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan. Fornell dalam Irawan (2015) menjelaskan tiga aspek dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu: kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi, perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Penjelasan yang sama disampaikan oleh Andreassen dalam Irawan (2015) terdapat beberapa indikator kepuasan konsumen antara lain: *Overall Satisfaction*, yaitu kepuasan secara keseluruhan konsumen setelah mengkonsumsi produk; *Expectation Satisfaction*, yaitu harapan kepuasan yang ingin diperoleh konsumen setelah mengkonsumsi produk; *Experience Satisfaction*, yaitu tingkat kepuasan yang dialami oleh konsumen selama mengkonsumsi produk.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mitra adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan sebagai hasil perbandingan antara harapan kerjasama yang diukur berdasarkan kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), dan perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*).

D. Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

Dalam rangka meningkatkan kualifikasi pendidikan kejenjang S2 (program magister) bagi guru, kepala sekolah, dan pengawas yang belum S2, atau siapapun yang ingin mengembangkan dirinya. Sekolah Pascasarjana UHAMKA menyelenggarakan program magister. Dalam program magister, komposisi tenaga pengajar, sarana dan prasarana yang modern, dan sejumlah fasilitas lainnya, sudah memadai, saat ini, Prodi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Sekolah Pascasarjana UHAMKA memiliki akreditasi A dan akreditasi institusi UHAMKA memiliki akreditasi.

Program studi menjalankan kelembagaannya dimulai dengan membangun visi dan misi, serta tujuan. Visi Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, yaitu pada

tahun 2017 menjadi Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia utama dalam mutu akademik yang menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi dan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional dan sosial.

Tujuan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sebagai berikut.

1. Menghasilkan Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang memiliki moral islami serta kemampuan spiritual dan intelektual.
2. Menyiapkan tenaga pendidikan bahasa dan sastra Indonesia tingkat magister yang profesional, kreatif dan inovatif.
3. Menghasilkan magister pendidikan yang memiliki keikhlasan dan kepedulian akan pendidikan bangsa melalui pendidikan bahasa dan sastra Indonesia.
4. Menyiapkan lulusan yang juga memiliki kompetensi sebagai praktisi di bidang penyuntingan, pewara, penerjemahan, dan BIPA.
5. Melaksanakan program penelitian, pengembangan, dan pemyarakatan pendidikan bahasa dan sastra Indonesia.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap mitra kerjasama yang dilakukan oleh Program Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA di Jakarta. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan April 2022.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei. Penelitian survei ini dilakukan untuk mengumpulkan data penelitian secara fisik maupun sosial dalam waktu bersamaan. Penelitian Survei ini telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan mitra kerjasama Program Studi Megister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Kemudian penelitian kualitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap dosen, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unit penelitian atau analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra kerjasama Program Studi Megister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA pada tahun 2022.

Sampel adalah bagian kecil yang mewakili kelompok atau keseluruhan yang lebih besar. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mitra kerjasama yang dimiliki Program Studi Megister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA tahun 2022 yang telah mengisi kuesioner yang telah diberikan melalui link *Google Form*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survei dengan menggunakan platform *Google Form*. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden mengisi survei (Raju & Harinarayana, 2016). Selama 3 bulan, responden diundang melalui

WhatsApp untuk berpartisipasi mengisi survei. Pada undangan survei kepada mitra kerjasama dijelaskan tentang tujuan survei serta diinformasikan bahwa respon mitra kerjasama akan dijamin kerahasiaannya. Teknik pengumpulan data secara lengkap, sebagai berikut.

1. Mitra kerjasama dimasukkan ke dalam grup *WhatsApp*
2. mitra kerjasama dikumpulkan untuk diberikan arahan
3. mitra kerjasama diberikan link *Google Form* terkait angket yang harus diisi
4. Memastikan jumlah mitra kerjasama yang sudah mengisi angket/kuesioner
5. Angket/kuesioner yang diisi oleh mitra kerjasama tetap lalu dicetak
6. Angket/kuesioner klasifikasikan sesuai subfokus penelitian
7. Angket/kuesioner dianalisis oleh peneliti.

E. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, menggunakan metode analisa pada survei kepuasan mitra kerjasama UHAMKA seperti disarankan oleh beberapa penelitian. Data yang terkumpul dari hasil survei direkap dengan memasukkan nilai respon mitra kerjasama ke dalam *file microsoft excel*. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada *microsoft excel*. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan delapan aspek penilaian. Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kriteria Skor

No	Rentang	Keterangan
1	100-85	Sangat memuaskan
2	84-71	Memuaskan
3	70-55	Cukup memuaskan
4	≤ 55	Kurang memuaskan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan pada pelayanan pendidikan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang beralamat Jalan Warung Buncit Raya No. 17, Pancoran Jakarta Selatan. Setiap mitra kerjasama yang terdaftar diminta mengisi tanggapan kepuasan mengenai 1) aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi; 2) aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan; 3) aspek dampak strategi dan keberlangsungan; 4) aspek kepuasan; dan 5) aspek kendala. Mitra kerjasama yang mengisi kuesioner sebanyak 4 mitra pada Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia. Dalam pengisian kepuasan mitra kerjasama yang mengisi kuesioner melalui *google form*. Adapun kode responden sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Responden Mitra
Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

No	Responden
1	Mitra 1
2	Mitra 2
3	Mitra 3
4	Mitra 4

B. Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021

1. Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Aspek Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

Dalam melakukan survei kepuasan mitra kerjasama ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat meningkatkan kualitas mitra kerjasama Pada program studi magister pendidikan bahasa Indonesia terdapat 5 (lima) indikator mengenai aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi sebagai berikut.

**Tabel 4.2 Indikator Mitra
Aspek Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi**

No	Indikator
1	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian
2	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian
3	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai
4	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian
5	Semua program telah terlaksana

Untuk menguji kepuasan mitra kerjasama terkait layanan pendidikan di program studi, mitra kerjasama diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

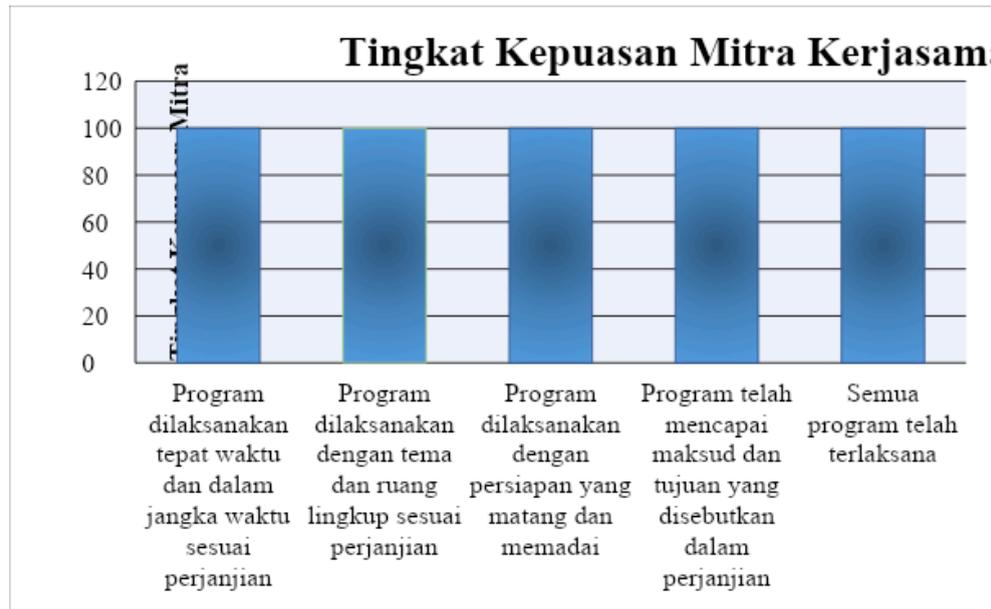
**Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap
Aspek Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi**

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	100
2	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	100
3	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	100
4	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	100
5	Semua program telah terlaksana	100
	Jumlah	500
	Rata-rata	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Pada indikator program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, dan indikator semua program telah

terlaksana diperoleh nilai rata-rata sebesar 100. Dengan demikian, kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi sudah sangat memuaskan. Dalam hal ini, mitra kerjasama merasakan kepuasan terhadap layanan hubungan kemitraan yang dilakukan oleh bidang kerjasama SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA.

Berikut hasil kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 4.1 Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi yang paling tinggi terdapat pada semua indikator yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 100. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA sudah sangat baik (sangat memuaskan) dalam menjalin dan menjaga hubungan kerjasama dengan mitra kerjasama.

2. Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Aspek Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

Dalam melakukan survei kepuasan mitra kerjasama ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian kinerja mitra kerjasama. Adanya indikator ini dapat meningkatkan kualitas mitra kerjasama. Pada

program studi megister pendidikan bahasa Indonesia terdapat 5 (lima) indikator mengenai aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan sebagai berikut.

Tabel 4.4 Indikator Imbalan Mitra kerjasama UHAMKA

No	Indikator
1	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama
2	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian
3	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik
4	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian
5	Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian

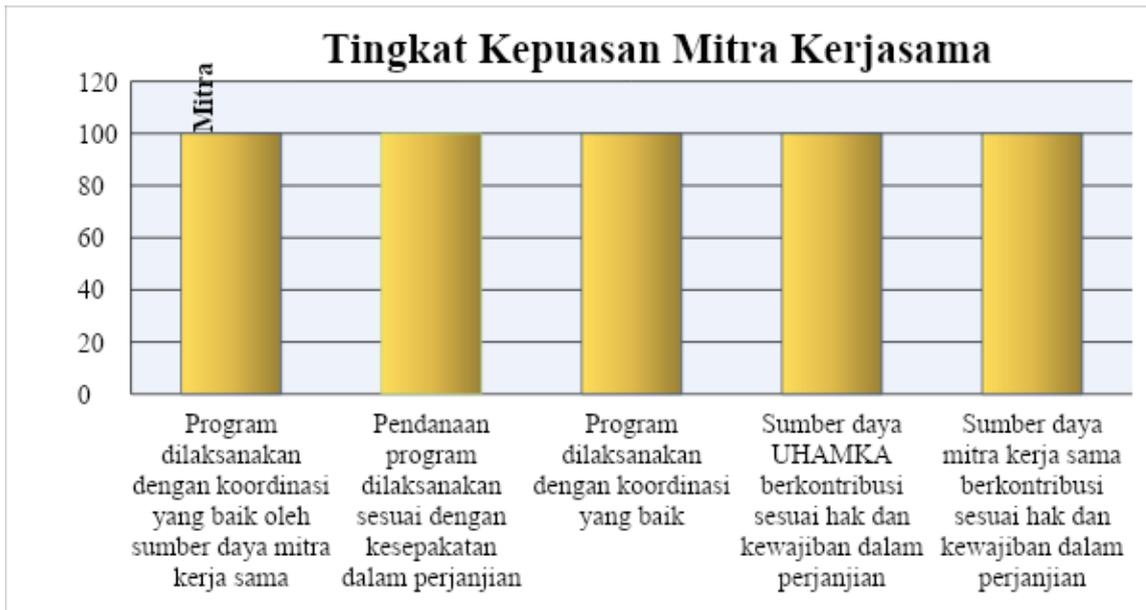
Untuk menguji kepuasan mitra kerjasama terkait aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dari SPs UHAMKA, mitra kerjasama diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Mitra kerjasama Aspek Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama	100
2	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	100
3	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik	100
4	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	100
5	Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	100
	Jumlah	500
	Rata-rata	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Pada indikator program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, sumber daya UHAMKA

berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, dan Sumber daya mitra kerja sama berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 100. Dengan demikian, kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan sudah terbilang sangat memuaskan. Berikut hasil kepuasan mitra kerjasama terkait aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 4.2 Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Aspek Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra kerjasama terkait aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan yang paling tinggi terdapat pada semua indikator program dengan nilai rata-rata sebesar 100. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA sudah sangat memuaskan dalam menjalin hubungan kerjasama dengan mitra yang dibangunnya melalui koordinasi yang baik dalam beberapa program. Hal ini memang menjadi prioritas kampus dalam menjalin dan membina hubungan dengan mitra, yaitu dengan mengedepankan komunikasi dan koordinasi yang baik.

3. Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Aspek Dampak Strategi dan Keberlangsungan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

Dalam melakukan survei kepuasan mitra kerjasama ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian mitra kerjasama.

Adanya indikator ini untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas mitra kerjasama dan memantapkan serta mengembangkan hubungan baik dengan mitra kerjasama. Pada SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA terdapat 5 (lima) indikator mitra kerjasama sebagai berikut.

Tabel 4.6 Indikator Aspek Dampak Mitra kerjasama UHAMKA

No	Indikator
1	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal
2	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama
3	Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama
4	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama
5	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama

Untuk menguji kepuasan mitra kerjasama terkait aspek dampak strategi dan keberlangsungan di program studi, mitra kerjasama diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

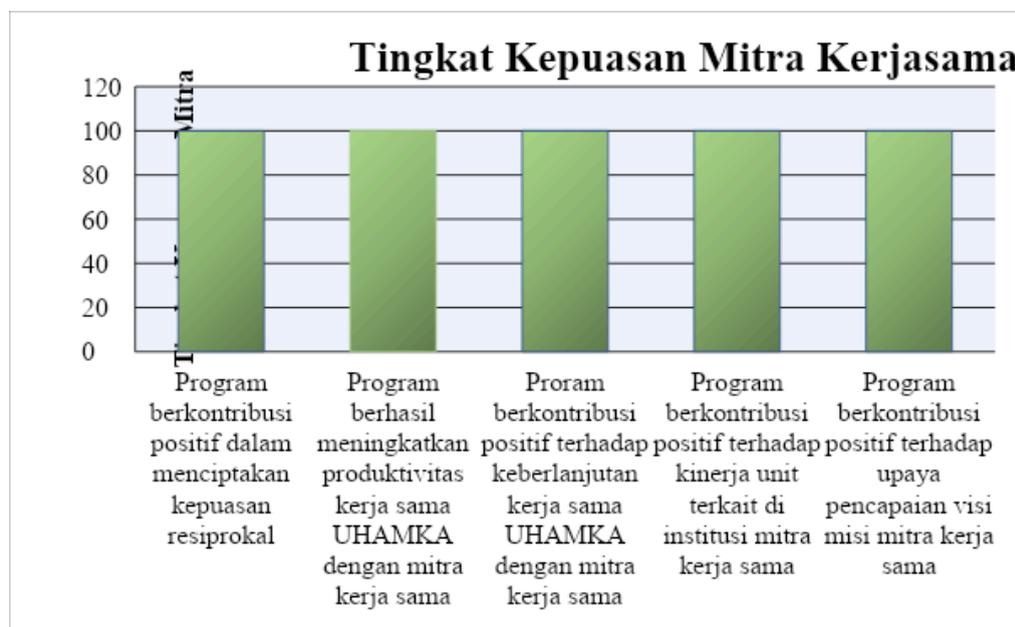
Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Aspek Dampak Strategi dan Keberlangsungan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	100
2	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	100
3	Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	100
4	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	100
5	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama	100
	Jumlah	500
	Rata-rata	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Pada indikator Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program berhasil

meningkatkan produktivitas kerja sama uhamka dengan mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama uhamka dengan mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 100, dan program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 100. Dengan demikian, kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan sudah terbilang sangat memuaskan.

Hasil kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 4.3 Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Aspek Dampak Strategi dan Keberlangsungan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan yang paling tinggi terdapat pada semua indikator program dengan nilai rata-rata sebesar 100. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA sudah sangat memuaskan dalam menjalin hubungan kerjasama dengan mitra yang dibangunnya. Dalam hal ini, hubungan mitra kerjasama dibangun dengan koordinasi yang baik oleh bidang mitra kerja sama. Di samping itu, program-program yang dibangun berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja

sama. Hal ini sebagai upaya pencapaian keberhasilan visi misi mitra kerjasama sesuai dengan target yang ditentukan.

4. Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Aspek Kepuasan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

Dalam melakukan survei kepuasan mitra kerjasama ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam pemenuhan dan penunjang mitra kerjasama. Adanya indikator ini untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas mita dengan program studi. Pada SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA terdapat 1 (satu) indikator yang menyatakan kepuasana atau ketidakpuasan terhadap jalinan hubungan kerjasama antara kampus dengan mitra sebagai berikut.

Tabel 4.8 Indikator Aspek Kepuasan Mitra kerjasama UHAMKA

No	Indikator
1	Secara umum, institusi mitra kerja sama merasa puas atas pelaksanaan Kerjasama dengan UHAMKA

Untuk menguji kepuasan mitra kerjasama terkait kualitas mitra kerjasama di program studi, mitra kerjasama diberikan kuesioner dengan indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.9 Hasil Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Aspek Kepuasan

No	Indikator	Σ	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Sangat Kurang	0	0
2	Kurang	0	0
3	Cukup	0	0
4	Memuaskan	0	0
5	Sangat Memuaskan	5	100
		10	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kepuasan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Hal ini didapat dari indikator sangat memuaskan dengan nilai 100. Dengan demikian, kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kepuasan sudah terbilang

sangat memuaskan. Dalam hal ini, mitra kerjasama merasakan kepuasan terhadap layanan hubungan kemitraan yang dilakukan oleh bidang kerjasama SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA selama ini.

Hasil kepuasan mitra kerjasama terkait aspek kepuasan yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 4.4 Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Aspek Kepuasan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra kerjasama terkait aspek kepuasan yang paling tinggi terdapat pada indikator sangat memuaskan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mitra dalam menjalin dan membina hubungan kerjasama dengan SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia UHAMKA sudah sangat memuaskan. Dalam hal ini, hubungan baik tersebut selalu dijaga di antara kedua belah pihak dengan mengedepankan keprofesionalan dan kredibilitas dari masing-masing kedua belah pihak.

5. Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Aspek Kendala Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

Dalam melakukan survei kepuasan mitra kerjasama ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian mitra kerjasama. Adanya indikator ini untuk mengetahui kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala yang dirinci dalam 5 (lima) indikator sebagai berikut.

**Tabel 4.10 Indikator Kendala Mitra kerjasama
Pada Pimpinan Program Studi UHAMKA**

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

Untuk menguji kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala, mitra kerjasama diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

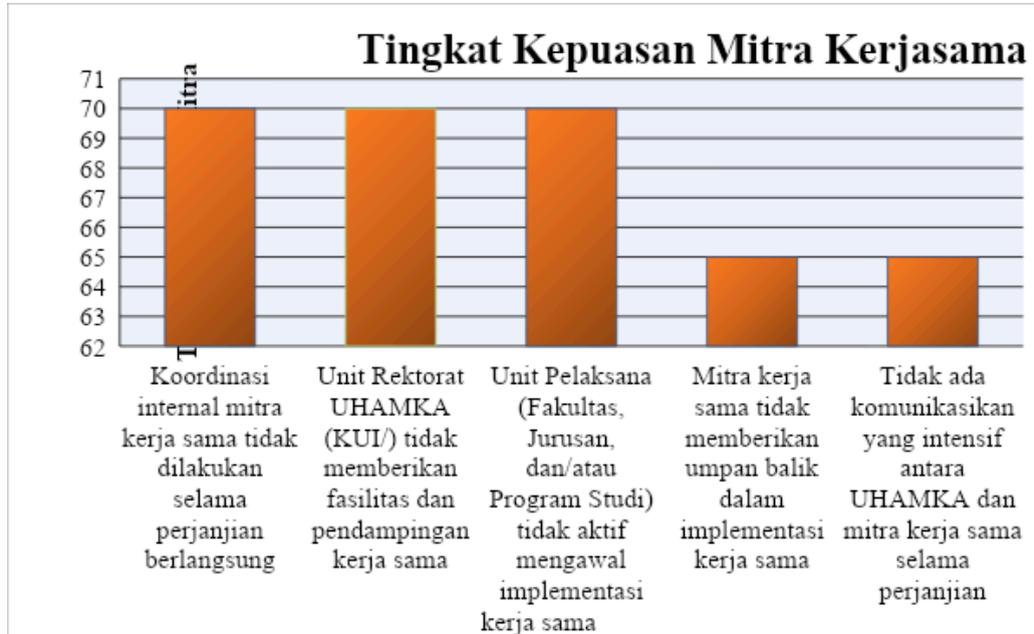
Tabel 4.11 Hasil Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Pimpinan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung	70
2	Unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	70
3	Unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama	70
4	Mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama	65
5	Tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian	65
	Jumlah	340
	Rata-rata	68

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala dengan hasil memuaskan dengan nilai rata-rata 68. Pada indikator koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung diperoleh nilai rata-rata sebesar 70, unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 70, unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 70, mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama diperoleh nilai rata-rata

sebesar 65, dan tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 65.

Berikut hasil kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 4.5 Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Aspek Kendala

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala yang paling tinggi terdapat pada indikator koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung, unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama, dan unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi dalam menjalin dan membina hubungan mitra kerjasama mengalami kendala yang sangat serius.

C. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Mitra kerjasama terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021

Hasil survei tingkat kepuasan mitra kerjasama pada dasarnya menunjukkan banyak respon positif terhadap hasil dan kualitas kerja di lingkungan Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Hal ini diketahui dari hasil monitoring dan evaluasi (survei) di bidang kerjasama ini telah dilakukan oleh bagian kerjasama setiap semester dengan tujuan secara

umum untuk mengetahui sampai berapa kegiatan implementasi dari kerjasama antara SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dengan mitra.

Hasil survei kepuasan mitra kerjasama yang dirangkum dalam tabel di bawah ini.

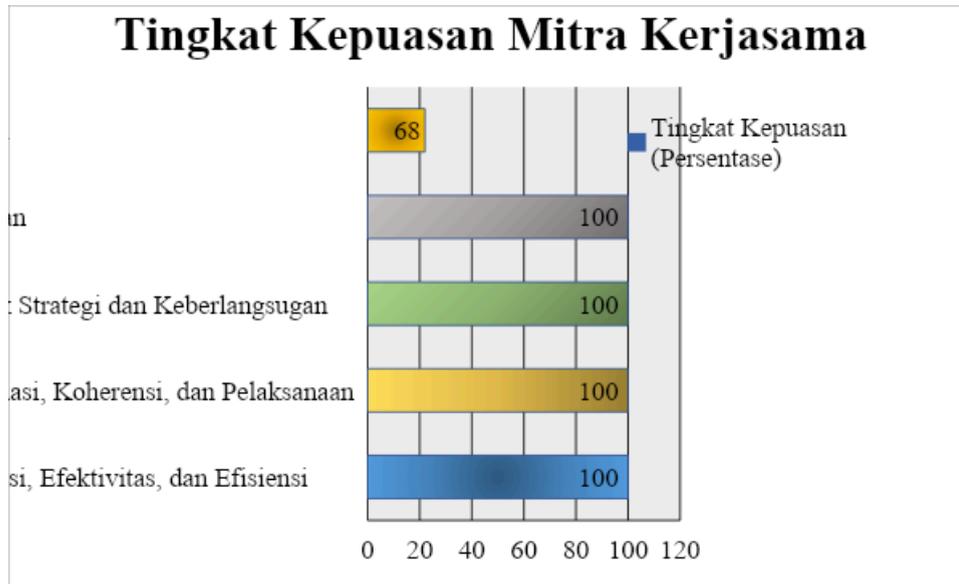
Tabel 4.12 Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Layanan Pendidikan di SPs UHAMKA

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)	Tingkat Tidak Kepuasan (Persentase)
1	Aspek Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi	100	0
2	Aspek Koordinasi, Koherensi, dan Pelaksanaan	100	0
3	Aspek Dampak Strategi dan Keberlangsungan	100	0
4	Aspek Kepuasan	100	0
5	Aspek Kendala	22	68
	Jumlah	422	68
	Rata-rata	84.4	13.6

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerjasama pada tabel di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap kinerja atau layanan pendidikan SPs UHAMKA Program Studi pendidikan Bahasa Indonesia dengan hasil memuaskan dengan nilai sebesar 84.4. Hal ini menandakan bahwa layanan pendidikan di SPs UHAMKA dalam menjalin hubungan kerjasama dengan mitra kerjasama selama ini sudah optimal. Hanya saja perlu dilakukan peningkatan kembali agar program kerjasama yang dilakukan ke depan menuju hasil yang sangat memuaskan. Dalam hal ini, terjadi beberapa kendala yang terjadi dalam membangun kerjasama mitra yang memang harus segera diantisipasi.

Survei kepuasan mitra kerjasama ini ditinjau dari beberapa segi indikator yaitu 1) aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi; 2) aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan; 3) aspek dampak strategi dan keberlangsungan; 4) aspek kepuasan; dan 5) aspek kendala. Alhasil, diperoleh data bahwa semua indikator tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator layanan pendidikan tersebut sudah berjalan dengan memuaskan dan sangat memuaskan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan pendidikan SPs UHAMKA dalam hal hubungan mitra kerjasama memang sudah berjalan secara optimal dan memuaskan. Di samping itu juga diketahui bahwa, indikator layanan pendidikan terkait hubungan kerjasama yang paling banyak dirasakan oleh mitra kerjasama dengan kategori sangat memuaskan ialah seluruh indikator kecuali aspek kendala.

Hasil survei disajikan pula dalam bentuk grafik di bawah ini!



Grafik 4.6 Kepuasan Mitra Kerjasama

Dalam grafik tersebut sudah terlihat jelas bahwa dari 5 (lima) aspek indikator yang diujikan sebagai hasil kepuasan mitra kerjasama, terdapat 4 (empat) aspek indikator yang sudah sangat memuaskan dan 1 (satu) aspek indikator yang cukup memuaskan. Aspek yang sudah mencapai hasil sangat memuaskan meliputi 1) aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi dengan nilai 100; 2) aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dengan nilai 100; 3) aspek dampak strategi dan keberlangsungan dengan nilai 100; dan 4) aspek kepuasan dengan nilai 100. Hal ini menandakan bahwa hubungan kerjasama yang dijalin dan dibina oleh SPs UHAMKA dengan mitra sudah sangat memuaskan dan optimal. Hanya saja memang perlu diperhatikan kembali kendala-kendala yang terjadi dalam merealisasikan dan mengimplementasikan program hubungan kerjasama ini. Melalui kendala inilah yang nanti akan menurunkan kualitas dan kepuasan mitra terhadap layanan kampus (Jumaidi, dkk, 2017; Ramadhan dan Suprajang, 2018).

Kendala yang terjadi dalam merealisasikan dan mengimplementasikan program hubungan kerjasama tidak dapat dipungkiri, sebab nilai yang diperoleh dalam aspek kendala ini sebesar 81.6 yang memang sangat besar dan perlu segera diantisipasi dan dicarikan jalan pemecahannya. Masalah yang sering terjadi harus segera diselesaikan, agar tidak mengakar dan menurunkan kualitas (Andina, 2017).

Kendala yang terjadi meliputi beberapa indikator, yaitu indikator koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung diperoleh nilai rata-rata sebesar 70, unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 70, unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 70, mitra kerja sama tidak memberikan umpan balik dalam implementasi kerja sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 65, dan tidak ada komunikasi yang intensif antara UHAMKA dan mitra kerja sama selama perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 65. Melihat penjelasan tersebut, sudah jelas setiap kendala yang terjadi mencapai nilai yang tinggi dengan rata-rata di atas 68.

Kendala-kendala hubungan kerjasama yang terjadi merupakan kelemahan-kelemahan yang perlu diperhatikan sebagai bahan monitoring dan evaluasi kampus. Kampus harus melakukan evaluasi yang benar terhadap hasil yang diperoleh, sebab evaluasi yang menyimpang akan mengakibatkan perencanaan program ke depan yang kurang tepat (Iftitah, 2019). Perencanaan harus matang dan memadai, tentunya hal tersebut berdasarkan hasil evaluasi yang benar (Rahayu, 2019). Karena kendala yang dievaluasi tidak segera diatasi akan mengurangi kepuasan pelanggan dalam hal tertentu (Andina, 2017).

Berikut hasil kepuasan mitra kerjasama yang dicapai dalam survei yang dilakukan.

Tabel 4.12 Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Kepuasan	84.4
2	Ketidakpuasan	13.6

Melihat tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mitra kerjasama secara keseluruhan berdasarkan beberapa indikator yang digunakan mencapai nilai 84.4. Hal ini membuktikan hubungan kerjasama yang dijalin dan dibina oleh SPs UHAMKA dengan mitra sudah baik dan optimal, hanya saja memang perlu upaya-upaya perbaikan dan pemecahan masalah dari kendala yang terjadi.

Orientasi kerjasama memang menjadi bagian yang penting dalam meningkatkan produktivitas lembaga. Oleh sebab itu, dalam kegiatan kerjasama harus memperhatikan kualitas dalam kerjasama yang tidak sekedar mendatangkan *MoU*, tetapi ada

keberlanjutan kegiatan orientasi kerjasama slalu pada Tri dharma perguruan tinggi (Ariwibowo, 2018). Bidang kegiatan yang dikerjasamakan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu bidang penyelenggara pendidikan dan kegiatan akademik, bidang penelitian, dan bidang pengabdian masyarakat, serta bidang kemahasiswaan. Di samping itu, beberapa kegiatan lain, seperti magang mahasiswa, sebagai lokasi penulisan skripsi mahasiswa, pengembangan pembinaan kompetensi mahasiswa, dan lokasi kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dosen.

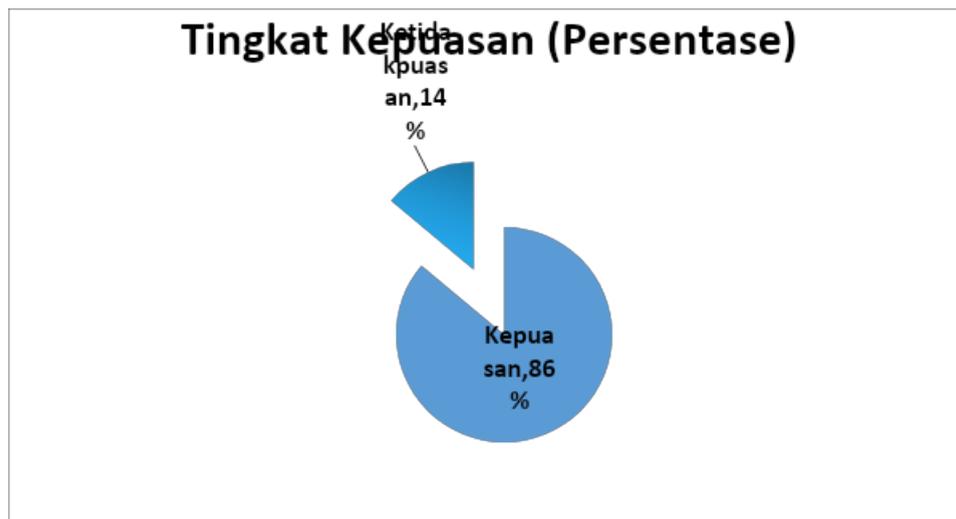
Kepuasan mitra kerjasama dapat diukur melalui aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi. Aspek ini dapat dilaksanakan dengan tepat waktu agar mitra merasakan kepuasan tersendiri serta dijalankan juga harus berkaitan dengan tema dan ruang lingkup mitra yang diaplikasikan melalui kesepakatan bersama dan dengan persiapan yang matang dan memadai demi mencapai maksud dan tujuan hubungan tersebut yang tertera dalam surat perjanjian atau *MoU*.

Kepuasan mitra kerjasama berikutnya dapat diukur melalui aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan. Program yang dilaksanakan harus dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama dan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian. Hal ini dilakukan guna dalam pelaksanaannya tidak terjadi salah paham dan tumpang tindih antara hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Harusnya program hubungan kerjasama ini melahirkan berkontribusi yang sesuai antara hak dan kewajiban dalam perjanjian.

Kepuasan mitra kerjasama selanjutnya dapat diukur melalui aspek dampak strategi dan keberlangsungan. Program dilaksanakan juga dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya mitra kerja sama demi meningkatkan produktivitas kerja sama dan berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama, serta berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama. Di samping itu, Kepuasan mitra kerjasama juga dapat diukur melalui aspek kepuasan dan aspek kendala. Hubungan kerjasama yang dilakuakn oleh UHAMKA kepada mitranya harus mencapai kepuasan bagi mitra sendiri. Melalui kepuasan tersebut, mitra juga akan menjaga hubungan baik pula dengan UHAMKA guna hubungan kerjasama ini dapat berjalan berkesinambungan dan tanpa meminimalisir kendala. Terkait kendala tentunya aspek ini juga perlu diperhatikan oleh kedua belah pihak sebab keharmonisan dan kedinamisan hubungan kerjasama terletak di antara

kedua belah pihak dalam mengatasi dan mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan kendala yang terjadi selama proses hubungan kerjasama berjalan dengan baik.

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan pendidikan di Program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia di SPs UHAMKA ini agar tetap memuaskan (Baik), maka harus memperhatikan kepuasan mitra kerjasama dalam segala aspek penunjang keberhasilan hubungan kerjasama tersebut. Agar lebih jelasnya terkait hasil penelitian ini, penulis sajikan dalam bentuk grafik.



Grafik 4.7 Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama

Kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan hubungan kerjasama SPs UHAMKA berjalan dengan baik dengan nilai rata-rata 75. Indikator kepuasan mitra kerjasama yang paling banyak dirasakan oleh mitra kerjasama secara memuaskan ialah pada indikator aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dengan nilai 93.6

BAB V

PENUTUP

A. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Tingkatkan kualitas hubungan kerjama sesuai dengan alur	Membuat SOP Kerjasama	12/01/2022	Rp5.000000,00
2	Penguatan Akses dan Konten Kerja Sama Luar Negeri	Pengembangan <i>Web Kerja Sama dan International Office</i>	12/12/2021	Rp15.000000,00
3	Penguatan Akses Kerja Sama luar negeri	Pengembangan Akses Kerja Sama luar negeri	04-03-2022	Rp5.000000,00
4	KerjasamaMonitoring dan evaluasi kerjasama	Monev Kepuasan mitra kerjasama	30-05-2022	Rp5.000000,00

B. Simpulan

1. Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi yang paling tinggi terdapat pada semua indikator yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 100.
2. kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Tingkat kepuasan mitra kerjasama terkait aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan yang paling tinggi terdapat pada semua indikator program dengan nilai rata-rata sebesar 100.
3. Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan yang paling tinggi terdapat pada semua indikator program dengan nilai rata-rata sebesar 100.
4. Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kepuasan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 100. Tingkat kepuasan mitra kerjasama terkait aspek kepuasan yang paling tinggi terdapat pada indikator sangat memuaskan.
5. Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala dengan hasil memuaskan dengan nilai rata-rata 68. Tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala yang

paling tinggi terdapat pada indikator koordinasi internal mitra kerja sama tidak dilakukan selama perjanjian berlangsung, unit Rektorat UHAMKA (KUI/) tidak memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama, dan unit Pelaksana (Fakultas, Jurusan, dan/atau Program Studi) tidak aktif mengawal implementasi kerja sama.

6. Indikator kepuasan mitra kerjasama yang paling banyak dirasakan oleh mitra kerjasama dengan sangat memuaskan ialah 1) aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi dengan nilai 100; 2) aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dengan nilai 100; 3) aspek dampak strategi dan keberlangsungan dengan nilai 100.

C. Rekomendasi

Berdasarkan penemuan dalam penelitian ini, peneliti akan menunjukkan beberapa rekomendasi untuk beberapa pihak sesuai hasil temuan tingkat kepuasan mitra kerjasama di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA sebagai berikut.

No.	Survei	Indikator	Skoring	Rekomendasi	Pelaksana
1.	Aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi	Penguatan Akses dan Konten Kerja Sama Luar Negeri	Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek relevansi, efektivitas, dan efisiensi dosen sebesar 100	Pengembangan <i>Web Kerja Sama</i> dan <i>International Office</i> , serta <i>MoU</i>	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi 3. Bidang kerjasama
2	Aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan.	Memberikan fasilitas dan pendampingan kerja sama	Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan sebesar 100	Monev Pendampingan Kerjasama	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi 3. Bidang kerjasama Bagian keuangan
3	Aspek dampak strategi dan keberlangsungan.	Tingkatkan kualitas hubungan kerjama sesuai dengan alur	Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek dampak strategi dan keberlangsungan sebesar 100	Membuat SOP Kerjasama	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi 3. Bidang kerjasama
4	Aspek kepuasan.	Monitoring dan evaluasi kerjasama	Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kepuasan sebesar 100	Monev Kepuasan mitra kerjasama	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi 3. Bidang kerjasama
5	Aspek kendala.	Menjalin komunikasi dan Hubungan yang baik dengan mitra dan stakeholders	Kepuasan mitra kerjasama terhadap aspek kendala sebesar 81.6	Mengadakan temu sapa (pertemuan <i>brainstorming</i>) antar pihak UHAMKA dengan Mitra	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi 3. Bidang kerjasama

DAFTAR PUSTAKA

- Andina, E. (2017). Sistem Zonasi dan Dampak Psikososial bagi Peserta Didik. *Majalah Info Singkat Kesejahteraan Sosial*, 9.
- Aribowo, H. (2018, October). Kiat dan Strategi Perguruan Tinggi dalam Pemberdayaan Potensi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Daerah dalam Rangka Meningkatkan Daya Saing Perekonomian Daerah sebagai Bagian Dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. In *Proceedings of Annual Conference on Community Engagement* (pp. 62-74).
- Fauziddin, M. (2016). Peningkatan Kemampuan Kerja Sama melalui Kegiatan Kerja Kelompok Pada Anak Kelompok A TK Kartika Salo Kabupaten Kampar. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 2(1), 29-45.
- Hartono, H. (2017). Mutu Layanan Dari Bagian Layanan Akademik terhadap Kepuasan Dosen Di Universitas XYZ. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 13-24.
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi Kualitas Produk Dan Layanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 291- 296. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614>.
- Iftitah, S. L. (2019). *Evaluasi Pembelajaran Anak Usia Dini* (Vol. 111). Duta Media Publishing.
- Irawan, A., Gunadi, G., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. (2015). Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56-65.
- Jumaidi, A., Yulianto, H., & Efendi, E. (2017). Pengaruh Debit Air terhadap Perbaikan Kualitas Air pada Sistem Resirkulasi dan Hubungannya dengan Sintasan dan Pertumbuhan Benih Ikan Gurame (*Oshpronemus gouramy*). *e-Jurnal Rekayasa dan Teknologi Budidaya Perairan*, 5(2), 587-596.
- Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane. (2014). *Marketing Management* (14 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lakoy, A. C. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- LeanderHadisaputro, E. (2019). Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES. *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 23-28.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (7th Ed.). Jakarta: Erlangga.

- Nasution. (2010). *Didaktik Asas-asas Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289. <http://dx.doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>.
- Rahayu, A. (2019). Perencanaan Matang Guna Mewujudkan Keselarasan Dokumen Perencanaan. *Buletin LAPAN*, 6(1).
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada kecamatan Wates kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 138-148.
- Sri Wahyuni dan Pranoto. (2013). Pelayanan dan Orientasi Pelanggan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* Pada Pengguna Kartu Kredit BCA, *e-Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 1, No. 1, Oktober 2013
- Tanjung, S. S., Derriawan, D., & Thalib, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mitra yang Dimoderasi oleh Kepuasan Mitra melalui Kinerja Pemasaran pada Kerja Sama Operasi (KSO) Laundry Medik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(2), 260-274.
- Zikmund, W. G., McLeod Jr., R., & Gilbert, F. W. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology* (13th Ed.). New York: Wiley & Sons.

LAMPIRAN

BIODATA PENELITI

A. Biodata Peneliti

1. Ketua Pelaksana

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	D 093.319
5	NIDN	0313016301
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 13 Januari 1963
7	Alamat Rumah	Jln. Garuda Putra I Blok G I No. 15 Rt.12/14 Pondok Duta I Cimanggis Depok 16951
8	Nomor Telepon/ Faxes/HP	0218713415/081319602613
9	Alamat Kantor	Jln. Tanah Merdeka Kp. Rambutan Pasar Rebo Jakarta Timur
10	Nomor Telepon/Fax	021-8400341/021-8411531
11	Alamat e-mail	niniibrahim13@yahoo.com
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1= orang, S-2= -orang, S-3= - orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Keterampilan Berbahasa
		2. Telaah Kurikulum dan Buku Teks Bahasa Indonesia
		3. Perencanaan Pembelajaran Bahasa Indonesia
		4. Pembinaan Kompetensi Mengajar
		5. Evaluasi Pengajaran Bahasa Indonesia
		6. Bahasa Indonesia (MKU)
		7. Kurikulum dan Pengembangan Materi Ajar

Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	IKIP Jakarta	Universitas Negeri Jakarta	Universitas Negeri Jakarta
Bidang Ilmu	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	Pendidikan Bahasa	Pendidikan Bahasa
Tahun Masuk-Lulus	1985 – 1989	2001 – 2004	2006 – 2009

Judul Skripsi/ Tesis/Disertasi	Studi Pragmatik dalam Buku Paket Bahasa Indonesia SMA dalam Hubungannya dengan Aspek-Aspek Pragmatik dalam Kurikulum Bahasa Indonesia SMA 1984	Kemampuan Mengajar Bahasa Indonesia Mahasiswa PPL FKIP UHAMKA Jakarta (Suatu Analisis Kualitatif Deskriptif)	Citra dan Peran Perempuan dalam Novel –Novel Karya NH Dini (Kajian Struktural Genetik)
Nama pembimbing/ Promotor	1. Dra. Hj. Siti Chamdhiah Sampurno 2. Drs. H. Soenarko	1. Dr. Sumardi, M.Sc. 2. Prof. Dr. Sakura H. Ridwan, M.Pd.	1. Prof. Dr. Emzir 2. Dr. Kinadjati

Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir (bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian	Sumber
1	2018	Telaah Konstruksi Hoaks dalam Teks Berita di Media Sosial <i>Facebook</i> melalui Analisis Wacana Kritis	Lemlitbang UHAMKA
2	2018	Aspek Ujaran Kebencian Pada Masyarakat dalam Media Percakapan <i>Whatsapp</i>	Lemlitbang UHAMKA
3	2019	Kajian Forensik Linguistik: Viralitas dan Kontroversi Video di Media dengan Muatan Dugaan Penghinaan Agama sebagai Masalah Toleransi dan Kebhinekaan	Lemlitbang UHAMKA
4	2019	Hubungan Tingkat Pemahaman Membaca dengan Aktivitas Penggunaan Media Sosial Mahasiswa PBSI FKIP UHAMKA	Lemlitbang UHAMKA
5	2020	Pengaruh Intensitas Menulis <i>Caption</i> Pada Media Sosial <i>Instagram</i> terhadap Pemahaman Menulis Karangan Deskripsi Mahasiswa FKIP UHAMKA	Lemlitbang UHAMKA
6	2020	Gambaran Tokoh dan Peran Gender dalam Novel-Novel Yang Diterbitkan oleh Aplikasi Novel <i>Online</i>	Lemlitbang UHAMKA

Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Sumber
1	2019	Implementasi Kurikulum 2013 bagi Guru SMP di Wilayah MKKS Sub Rayon 18 Jasinga Kabupaten Bogor	LPPM UHAMKA
2	2019	PKM Penanaman Nilai Karakter Islam melalui Dongeng Pada Anak TPQ An-Nazar Kelurahan Sukarami, Kecamatan Selebar, Bengkulu	LPPM UHAMKA

3	2020	Pelatihan Pembelajaran Daring Berbasis Edmodo Pada Guru-Guru PAUD di Jakarta Islamic School PKP di Masa Pandemi Covid-19	LPPM UHAMKA
4	2020	Edukasi Pencegahan Kepikunan Melalui Senam Otak Pada PKK Rw 14 Kelurahan Tugu Depok	LPPM UHAMKA
5	2012	Pelatihan Menulis Cerpen Bagi Siswa di Smp Muhammadiyah Cisolak	LPPM UHAMKA

Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 tahun terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Volume/Nomor/Tahun	Nama Jurnal
1	<i>Nationalism Study Of Primary Students In The Frontier Area Of Sebatik Island–North Kalimantan. ISSN: 2277-8616</i>	Vol 8 No 12, ISSN: 2277-8616, halaman 682-686, Desember 2019	Jurnal IJSTR
2	Pengaruh Media Pembelajaran Gambar Berseri Terhadap Keterampilan Menulis Deskripsi siswa Kelas VII SMP Negeri 24 Jakarta Timur. ISSN: 2654-4199.	Vol 1 No 2, halaman 32-41, Maret 2019.	Jurnal Imajeri, UHAMKA
3	<i>Construction Of Hoax Circulated In Social Media. ISSN: 2411-9458</i>	Vol 6 No 1, halaman 85-96, Januari 2020	Jurnal JSSR
4	<i>Speech Act of Indonesian Stand Up Comedian that Potentially Implicated to Racist Problem (Linguistic Forensic Analysis). ISSN: 1410-8062</i>	Vol 12 No 2, halaman 192-205, Oktober 2020	Jurnal HUMANUS. Universitas Negeri Padang
5	Sikap Berbahasa Komunitas Gay Sebagai Informasi untuk Orang Tua Dalam Menjaga Pergaulan Anak. ISSN: 2654-4199.	Jurnal Imajeri, Vol 2 No 2, halaman 109-118, Maret 2020	Jurnal Imajeri, UHAMKA

Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Perencanaan Pembelajaran Teoretis dan Praktis. ISBN: 978-602-70282-9-6	April 2014	289	Mitra Abadi
2	“Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi.” ISBN: 978-602-8040-24-2	Desember 2015	232	UHAMKA PRESS

3	Komunikasi dalam Dunia Maya: Kajian Bahasa, Budaya, dan Karakter Bangsa	Desember 2015	438	UHAMKA PRESS
4	Penulisan Karya tulis Ilmiah. ISBN: 978-602-1078-39-6	Agustus 2016	423	UHAMKA PRESS

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikoanya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Program Pengabdian Kepada Masyarakat.

Jakarta, 12 April 2022

Ketua



Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.

2. Anggota Peneliti

Nama : Dr. Hj. Wini Tarmini, M.Hum.
 NIP/NIK : 19641014 198903 2 001
 NIDN : 00141064006
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 14 Oktober 1964
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Status Perkawinan : Kawin
 Agama : Islam
 Golongan / Pangkat : IV-a/ Lektor Kepala
 Jabatan Fungsional Akademik : Pembina
 Perguruan Tinggi : UHAMKA
 Alamat : Jln. Warung Buncit Raya No. 17 Jakarta Selatan
 Alamat Rumah : Apartemen Kalibata City, Tower Flamboyan 15 CL
 Jakarta Selatan Kompleks Fajar Raya Estate A1 No 14
 Cimahi Utara 45013
 Telp./Faks. : 08122026898
 Alamat e-mail : winitarmini@uhamka.ac.id
wtarmini@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Jenjang	Perguruan Tinggi	Jurusan/ Bidang Studi
1987	S1	Universitas Padjadjaran	Linguistik
1996	S2	Universitas Gadjah Mada	Linguistik
2008	S3	Universitas Padjadjaran	Linguistik

LATIHAN PROFESIONAL

Tahun	Pelatihan	Penyelenggara
2000	Penataran Calon Penulis Buku Ajar Perguruan Tinggi	DIKTI
2015	TOT Narasumber Nasional Program Pendampingan Kepala Sekolah/Madrasah oleh Pengawas Sekolah/Madrasah	Pusbangtendik Kemendikbud

PENGALAMAN JABATAN

Jabatan	Institusi	Tahun ... s.d. ...
Sekretaris PPAI UPT PP	Universitas Lampung	1999-2002
Koordinator Kesekretarian Penerimaan Mahasiswa Baru	Universitas Lampung	2009-2011
Ketua Jurnal Pendidikan Progresif FKIP Unila	Universitas Lampung	2010-2014
Anggota Senat Fakultas	Universitas Lampung	2010-2014
Anggota Senat Fakultas Sekolah Pascasarjana	UHAMKA	2019
Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Sekolah Pascasarjana UHAMKA	UHAMKA	2019-2023

PENGALAMAN MENGAJAR

Mata Kuliah	Jenjang	Institusi/Jurusan/Program	Tahun ... s.d. ...
Linguistik Lanjut	S2	UHAMKA, SPs Pendidikan Bahasa Indonesia	2015- 2019
Linguistik Umum	S1	UHAMKA, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2015-2017
Fonologi Bahasa Indonesia	S1	UHAMKA Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2015-2017
Semantik	S1	UHAMKA Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2015-2020
Psikolinguistik	S2	SPs UHAMKA	2015-2020
Linguistik	S2	SPs UHAMKA	2015-2020

PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	Judul Penelitian	Jabatan	Sumber Dana
2014	Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik	Ketua Peneliti	Hibah Fakultas Rp 7000.000,00
2014-2016	Pengembangan Model Pemberdayaan Komunitas Belajar (<i>learning community</i>) untuk Integrasi Konsep Mitigasi dan recovery PascaBencana pada Pembelajaran Tematik Terpadu dalam Konteks Psikologi Sosial bagi Siswa Sekolah Dasar di Daerah Rawan Bencana	Anggota	Hibah Kompetensi Rp352.300.000,00
2015-2016	Pengembangan Model dan Perangkat Pembelajaran Membaca Cepat yang Efektif Berbasis Pembentukan Karakter	Anggota	Hibah Unggulan Rp 162.000.000,00
2016	Profil Gender Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA : Kajian Awal Pemetaan Gender	Ketua Peneliti	Penelitian Internal UHAMKA Rp 10.000.000,00
2017	Kesantunan Berbahasa Civitas Akademica UHAMKA : kajian sosio-pragmatik	Ketua Peneliti	PSBH Rp 15.000.000,00
2018	Metafora dalam Novel Biografi Hamka : Sebuah Kajian Semiotik	Ketua Peneliti	PSBH Rp 15.000.000,00
2017-2020	Analisis Dramaturgi pada Presentasi Diri Gay « <i>Coming Out</i> » dan « <i>Not Fully Coming Out</i> » di Jakarta	Anggota Peneliti	Rp 350.000.000,00 PDUPT Dikti
2019	Model Pertuturan Politikus Partai Pemilu di Indonesia : Kajian Sosiopragmatik	Ketua Peneliti	Rp 10.000.000,00 Penelitian Internal UHAMKA
2020	Tindak Tutur Direktif Pejabat Publik Penanganan Covid 19 : Analisis Wacana Pragmatik	Ketua Peneliti	Rp 10.000.000,00 Penelitian Internal UHAMKA

2020	Hibah Tesis Magister Model Kesantunan Berbahasa Siswa Tionghoa di Sekolah Pat Tsung Jakarta : Kajian Enografi Komunikasi	Ketua Peneliti	Rp 32.080.000, 00 Hibah Tesis Magister
2020	Model Pertuturan Anak Down Syndrome SMA Dian Grahita Jakarta : Kajian Pragmatik	Ketua Peneliti	Rp 29.000.000,00 Hibah Tesis Magister

KARYA TULIS ILMIAH

A. Buku/Jurnal

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2018	Kesantunan Berbahasa pada Civitas Akademika UHAMKA: Kajian Sosiopragmatik	IMAJIRE ISSN: E-ISSN2654-4199 Vol.0 No.0 Hal 79-91 URL:https://imajire.uhamka.ac.id/imajire
2018	<i>Learning Community-based Model in The Conteks of Teacher Parent Partnerships: A Novel Model for Preparing Post-disaster Recovery and Resilience for Student in Risk Disaster Areas in Indonesia</i>	Indian Journal of Science and Technology, Vol 11(29),DOI: 1017485/ijst/2018/v11i29/106119
2018	Alih Kode dalam Tuturan Penyiar Radio Swasta	Journal of Lanhuage Learning and Research Volume 02, Nummber 02, November & April 2018 P-ISSN: 2615-3988 E-ISSN: 2620-6439
2019	Interjeksi dalam Novel Orang-Orang Biasa Karya Andrea Hirata dan Implikasinya terhadap Pembelajaran Bahasa	RISKA Bahasa: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajaran Vol 5 No.2 (2019)

B. Makalah

Tahun	Judul	Penyelenggara
2014	Interogatif Retorik dalam Bahasa Indonesia: Kajian Sintaktis dan Semantis (Prosiding Kimli)	KIMLI Atmajaya
2016	Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik (Prosiding Konferensi Internasional)	IKADBUDI VI
2020	Nilai Religius dalam Novel di Bawah Lindungan Kabah Karya HAMKA: Kajian Semiotik	ICEGE 2

PESERTA KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM

Tahun	JudulKegiatan	Penyelenggara
10 s.d. 14 Maret 2016	Review Materi Program Pengatan Indivisu Kepala Sekolah (PPIKS)	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 04257/B5/KP/2016
20-24 Maret 2016	Bimbingan Teknis Fasilitator Program Pengatan Indivisu Kepala Sekolah (PPIKS)	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 05603/B5/KP/2016

4 s.d. 9 April 2016	Bimtek Pengawas Pendamping PPIKS	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 07913/B5/KP/2016
25 s.d. 30 Oktober 2-016	Workshop Program Pngatan Indivisu Kepala Sekolah (PPIKS)	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 36073/B5/KP/2016
September 2016	Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik PROSIDING	Konferensi Internasional Ikadbudi ISBN: 978-602-60167-0-6
September 2016	Pengembangan Model Membaca Cepat yang Efektif Berbasis Pembentukan Karakter Forum Ikatan Dosen Budaya Daerah Indonesia	Konferensi Internasional Ikadbudi ISBN: 978-602-60167-0-6
22-26 November 2016	Lokakarya Evaluasi PPIKS di Batam	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 39859/B5?KP/2016
27 Agustus 2019	<i>Keynote speaker</i> pada The 4th International Conference on SHILED 2019 Graduate School University of Lampung “ <i>Metahpor in Hamka’s Biograhphy Novel: A Semiotic Study</i> ”	<i>International Conference on SHILED 2019 Graduate School University of Lampung</i>
17-18 Januari 2020	Pembicara dalam <i>The 2 nd International Conference and Innovation Exhibition on Global Education “A Semiotic Study from the Religijs Values in The Novel Under Kabah Protection by HAMKA”</i>	<i>The 2 nd International Conference and Innovation Exhibition on Global Education (UHAMKA, UUM, UM Sidoarjo)</i>

KEGIATAN PROFESIONAL/PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tahun	Kegiatan
2013	Pelatihan Strategi Pembelajaran Kooperatif dan Pemanfaatn Media Visual bagi Guru-Guru Bahasa Indonesia SMA di Way Kanan (Dibiayai oleh DIPA BLU Unila Rp 5.000.000,00)
2017	Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah (PTK) bagi Para Guru SMP Muhammadiyah 22 Pamulang Tangerang
2018	Penyuluhan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PEUBI) dalam Surat Menyurat di Desa Tegal Kunir Lor Banten
2018	Tim Penilai Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Berprestasi di Jakarta Barat
2019	Tim Juri Pemilihan Tenaga Administrasi Sekolah di wilayah Jakarta Barat

ORGANISASI PROFESI/ILMIAH

Tahun	Organisasi	Jabatan
2012-2017	PD ISPI Lampung	Ketua Sub Bidang Ilmu Pendidikan Bahasa dan Seni
2015-2020	ADRI	Anggota

Jakarta, 12 April 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by several horizontal strokes and a long horizontal line underneath.

Dr. Hj. Wini Tarmini, M.Hum.
NIP 19641014 198903 2 001