



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kami panjatkan khadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayahnya kami masih diberi kesehatan untuk menyusun laporan kepuasan mitra kerjasama. Shalawat serta salam semoga selalu tersampaikan kepada Rasulullah SAW, kepada keluarganya, sehabatnya dan sampai kepada kita selaku umatnya.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya survei kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan. Sehingga pada kesempatan ini kami bisa menyelesaikan laporan kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan. Laporan ini berisi laporan kepuasan mitra kerjasama terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan

Kami harapkan dengan adanya laporan kepuasan mitra ini bisa menjadi tolak ukur bagi STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan kerjasama dengan mitra. Meningkatkan dan baiknya kepuasan mitra kerjasama terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan akan memberikan dampak positif bagi kemajuan lembaga ini.

Demikian pengantar yang bisa kami sampaikan, kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini senantiasa kami tunggu.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Kami,
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Survei	2
D. Manfaat Survei	2
BAB II KAJIAN TEORI	3
A. Konsep Kualitas	3
B. Kepuasan Pelayanan.....	7
BAB III METODE SURVEI	12
A. Tempat dan Waktu Survei	12
B. Metode Survei	12
C. Populasi dan Sampel	12
D. Instrumen Survei	13
E. Tahapan Survei Survei	13
F. Teknik Pengumpulan Data	14
G. Teknik Analisis Data	14
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA	15
A. Kepuasan Mitra Kerjasama	15
BAB V PENUTUP	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasai	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

STKIP Muhamadiyah Kuningan adalah perguruan tinggi yang terletak di kabupaten Kuningan, yang merupakan salah satu kabupaten yang sedang berkembang dalam bidang pendidikan. STKIP Muhammadiyah Kuningan merupakan perguruan tinggi yang terbilang baru, tahun ini usia STKIP Muhammadiyah Kuningan akan menginjak usia 11 tahun. Walaupun usia perguruan tinggi ini terbilang muda, tapi semangat dari STKIPMK untuk menjadi kampus besar khususnya di wilayah III Cirebon sangat tinggi.

Untuk menjadi kampus yang besar dan mandiri, STKIP Muhammadiyah Kuningan harus mempunyai mitra yang bisa membantu dalam membangun dan mengembangkan kampus ini. Sebelas tahun berjalan, STKIP Muhammadiyah Kuningan telah memiliki banyak mitra, baik mitra kerjasama dalam bidang pendidikan, mitra pengembangan sarana prasarana kampus dan mitra lainnya yang bisa mendukung berkembangnya lembaga ini. Sampai hari ini STKIP Muhammadiyah telah bekerjasama dengan 54 Mitra kerjasama yang sudah disertai dengan MoU atau perjanjian kerjasama dan puluhan lainnya mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan yang tidak disertai dengan MoU.

Banyaknya mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan, terutama dalam bidang pendidikan perlu adanya evaluasi bersama mitra, supaya kerjasama antara STKIP Muhammadiyah Kuningan dengan mitra bisa berlanjut dan berjalan dengan baik. Maka dari itu STKIP Muhammadiyah Kuningan menggagas supaya adanya survei kepuasan mitra kerjasama, dimana tujuan dari survei ini adalah untuk memberikan masukan dan evaluasi khususnya untuk STKIP Muhammadiyah Kuningan dalam hal kerjasama dengan mitra.

Semoga dengan adanya survei kepuasan mitra kerjasama ini dapat memberikan masukan dan evaluasi untuk keberlanjutan kerjasama dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka survei dapat merumuskan masalah. Apakah mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan puas dengan kerjasama yang telah dilakukan dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan selama ini?

C. Tujuan Survei

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan dengan kerjasama yang telah dilakukan dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan selama ini.

D. Manfaat Survei

Adapun manfaat yang dapat diambil dari Survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendesain suatu system informasi yang digunakan dalam mengevaluasi STKIP Muhammadiyah Kuningan.
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan di STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap mitra.
3. Diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mitra kerjasama atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerjasama dengan mitra.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan

kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

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

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

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

perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon dosen, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi dosen di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon dosen baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu.

2. Kualitas Pelayanan

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

- a. Market and Customer Research. Riset pasar adalah kegiatan survei yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Survei ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari survei dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. Strategy Formulation. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu

merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.

- c. Education, Training, and Communication. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.
- d. Process Improvement. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
- e. Assessment, Measurement, and Feedback. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi beutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

B. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono,

1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran

biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB III METODE SURVEI

A. Tempat dan Waktu Survei

1. Tempat Survei

Sebagaimana tujuan dari survei ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan mitra kerjasama terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan. Maka survei ini dilaksanakan di STKIP Muhammadiyah Kuningan Jl. R. A Moertasiah Soepomo No.28B Kuningan Jawa Barat.

2. Waktu Survei

Survei ini dilaksanakan di bulan Mei sampai dengan Juli 2021. Proses survei ini dilakukan kepada mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan. Adapun jadwal survei nya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jenis Kegiatan dan waktu survei

No	Nama Kegiatan	Mei			Juni				Juli	
		2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penyusunan Instrumen									
2	Validasi Isi									
3	Validasi Empiris									
4	Survei									
5	Pengolahan Data									
6	Pembuatan Laporan Survei									

B. Metode Survei

Metode survei yang digunakan dalam survei ini adalah metode survei.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada survei ini adalah seluruh mitra kerjasama STKIP Muhamamdiyah Kuningan yang berjumlah 54 .

2. Sampel

Menurut Siregar (2015: 30) sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Sampel pada survei ini adalah 26 mitra yang dipilih secara acak.

D. Instrumen Survei

Instrumen survei ini berupa angket kepuasan mitra kerjasama yang telah divalidasi.

E. Tahapan Survei Survei

1. Pembentukan survei survei kepuasan dosen

Ketua STKIP Muhammadiyah mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Ketua STKIP Muhammadiyah Kuningan Nomor: 083/KEP/II.3.AU.0/D/2021 tentang Tim *Survey* Kepuasan Mitra Kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan Tahun 2021.

2. Penyusunan instrumen survei

Ada tiga langkah dalam proses penyusunan Instrumen kepuasan mitra kerjasama yaitu sebagai berikut: 1) pengkajian mendalam tentang unsur-unsur yang akan dijadikan indikator kepuasan dosen; 2) setelah penentuan indikator, survei membuat instrumen sesuai dengan kebutuhan survei 3) tim membuat instrumen untuk masing-masing aspek yang telah ditentukan.

3. Uji Validitas Instrumen

Setelah instrumen tersusun, selanjutnya instrumen divalidasi melalui dua tahap yaitu validasi isi dan validasi empiris.

a. Validitas Isi

Instrumen divalidasi isi atau muka melalui pertimbangan pakar, pakar yang memvalidasi instrumen yaitu Dr. Dwi Cahyono, M.Si., Akt. Hal yang direvisi dalam validasi isi ini adalah tata bahasa dan teknik penulisan.

b. Validitas Empiris

Validitas empiris instrumen diujicobakan kepada 10 mitra yang pada tanggal 30 Mei 2021

4. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau angket melalui google form, survei dilaksanakan dari tanggal 1 Juni 2021 sampai dengan 20 Juni 2021.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara otomatis melalui google form.

6. Penyusunan Laporan Survei

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada survei survei kepuasan ini menggunakan angket atau kuesioner yang di input dalam media online Google Form STKIP Muhammadiyah Kuningan.

G. Teknik Analisis Data

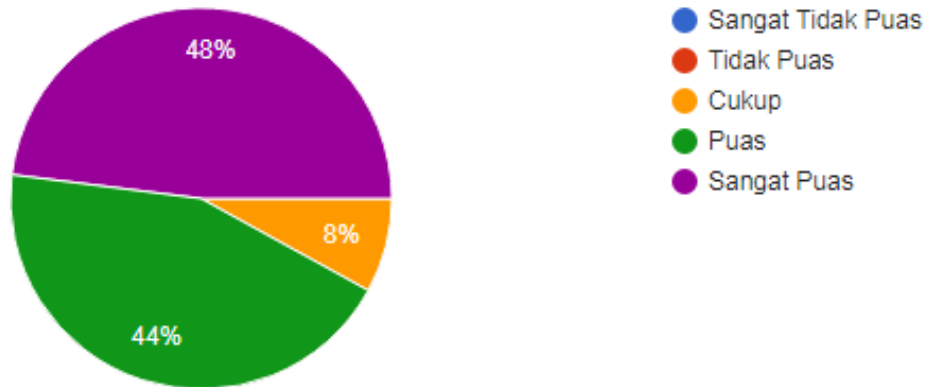
Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, dari statistik deskriptif tersebut akan dibuat kriteria kepuasan mitra kerjasama, untuk menentukan kriteria kepuasan mitra kerjasama mengacu pada tabel kriteria berikut ini.

Tabel 2 Kriteria Kepuasan

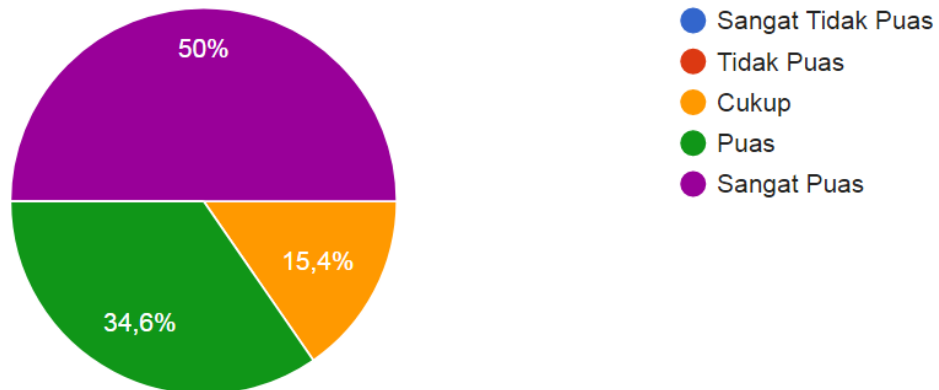
Nilai Indeks (%)	Kriteria Kepuasan
P = 0%	Tak seorang pun
0% < P < 25%	Sebagian Kecil
25% < P < 50%	Hampir Setengahnya
P = 50 %	Setengahnya
50% < P < 75%	Sebagian Besar
75% < P < 100%	Hampir Seluruhnya
P = 100%	Seluruhnya

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA
KEPUASAN MITRA KERJASAMA

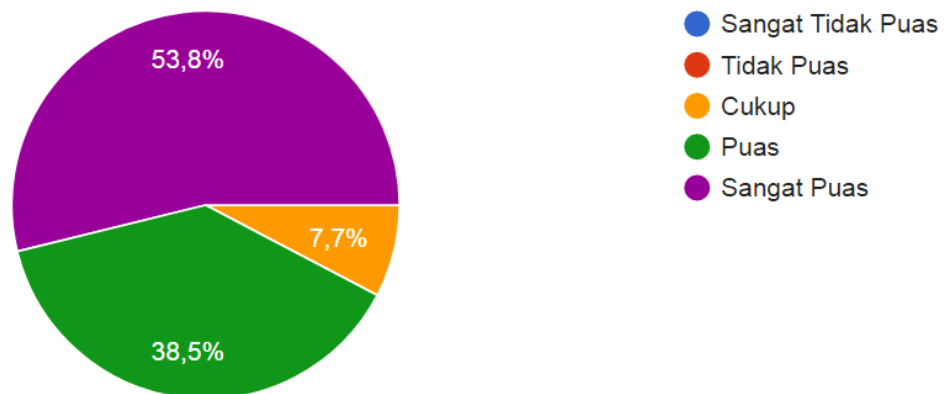
1. Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) sudah sesuai harapan



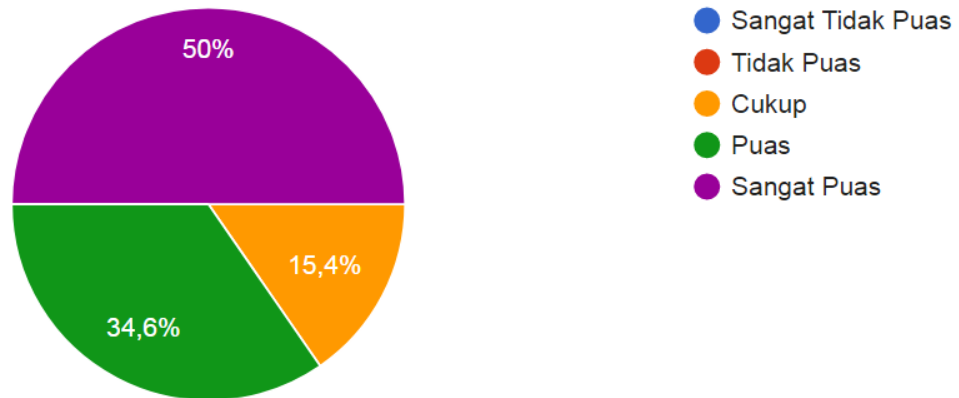
2. STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan



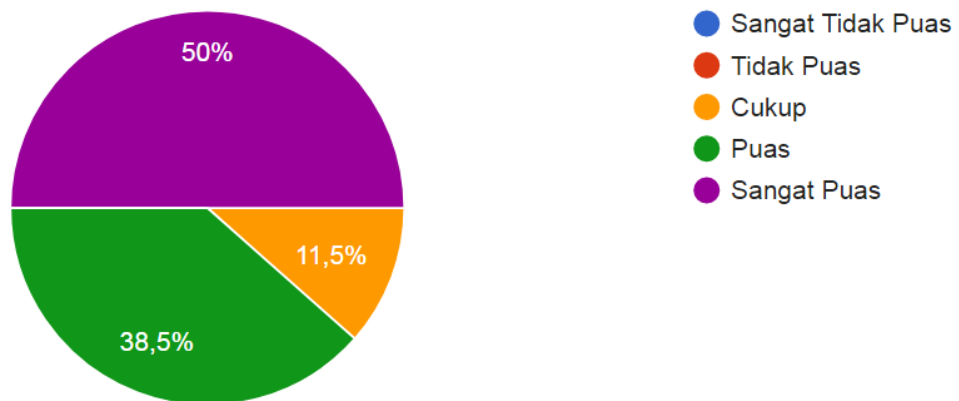
3. Kerja sama dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan berjalan sesuai dengan yang diharapkan



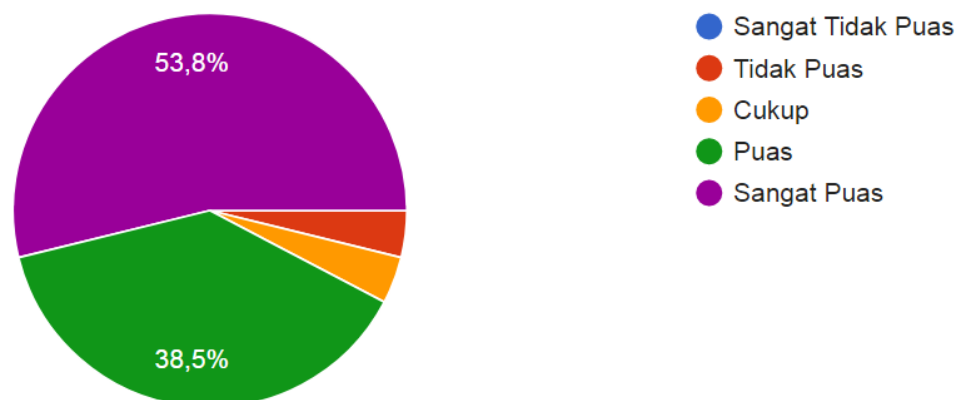
4. Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara Institusi kami dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan



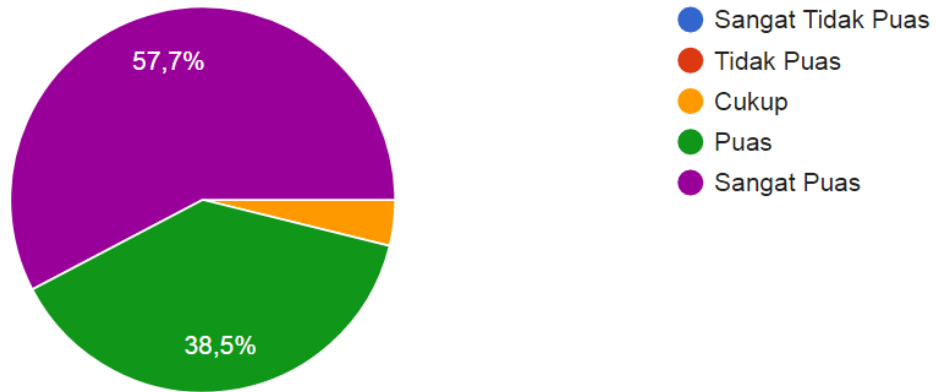
5. Implementasi kerja sama sesuai dengan MoU yang telah dibuat



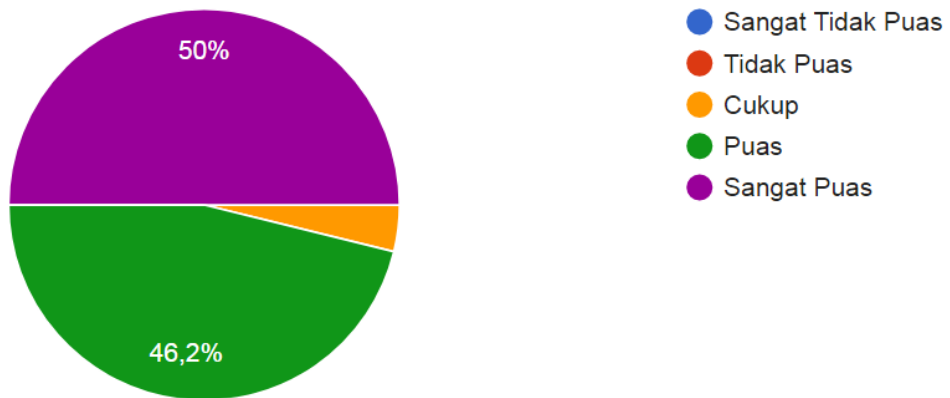
6. Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku



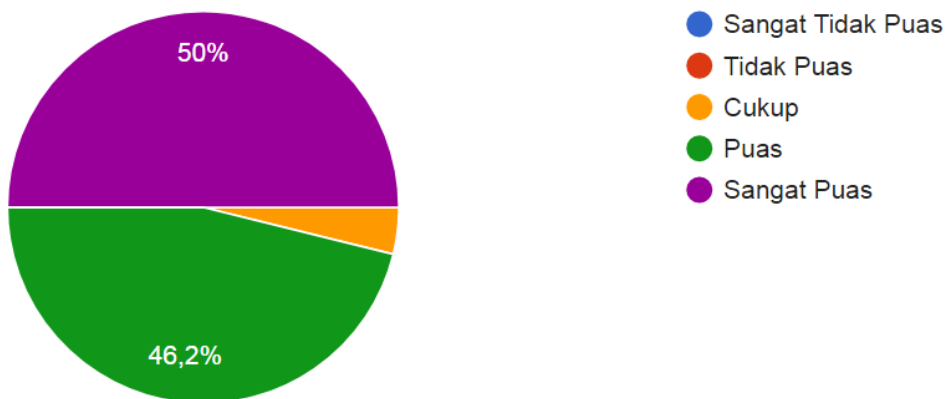
7. Kami akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)



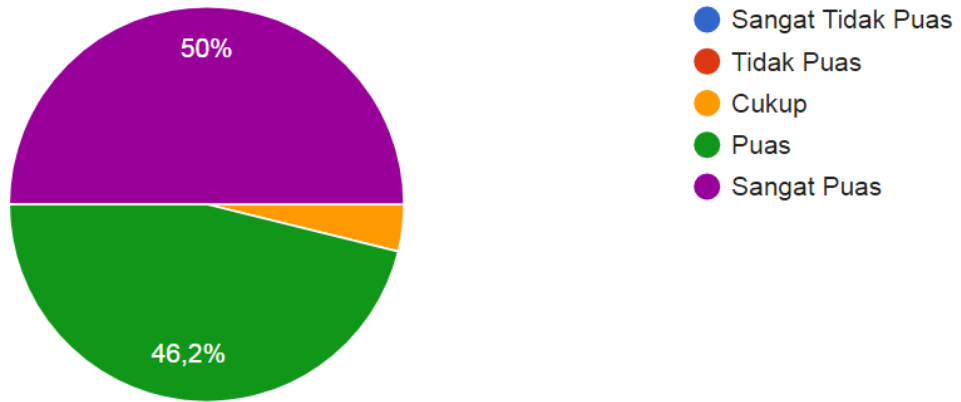
8. SDM yang ada di STKIP Muhammadiyah Kuningan Sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini



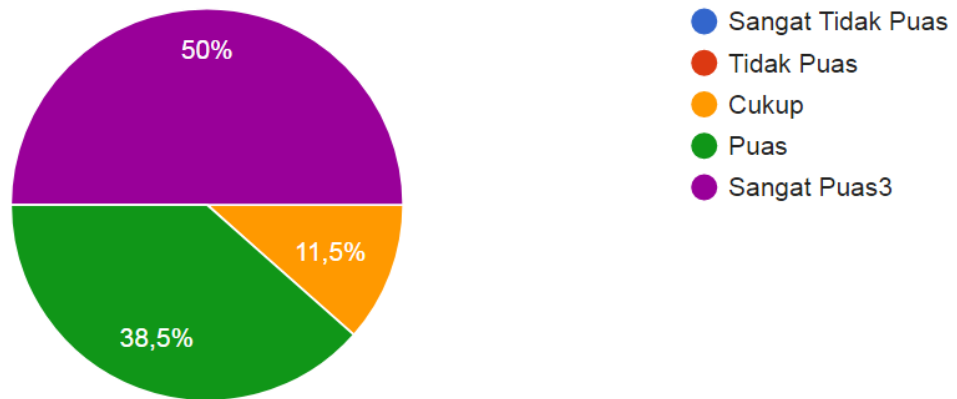
9. SDM dari STKIP Muhammadiyah Kuningan yang bekerjasama dengan Institusi kami bekerja secara Profesional



10. Staff kerjasama STKIP Muhammadiyah merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional



11. Kerjasama telah dimplementasikan dengan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama



Berikut adalah hasil kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Tabel 4.1 Kepuasan Mitra Kerjasama

Item Pertanyaan	STP	TP	C	P	SP	Persentase Rata-rata Per Item
1	0	0	2	11	12	43,0%
	0,0%	0,0%	8,0%	44,0%	48,0%	
2	0	0	4	9	13	39,3%
	0,0%	0,0%	15,4%	34,6%	50,0%	
3	0	0	2	10	14	44,4%
	0,0%	0,0%	7,7%	38,5%	53,8%	
4	0	0	4	9	13	39,3%
	0,0%	0,0%	15,4%	34,6%	50,0%	
5	0	0	3	10	13	41,1%
	0,0%	0,0%	11,5%	38,5%	50,0%	
6	0	1	1	10	14	44,1%
	0,0%	3,8%	3,8%	38,5%	53,8%	
7	0	0	1	10	15	48,2%
	0,0%	0,0%	3,8%	38,5%	57,7%	
8	0	0	1	12	13	46,4%
	0,0%	0,0%	3,8%	46,2%	50,0%	
9	0	0	1	12	13	46,4%
	0,0%	0,0%	3,8%	46,2%	50,0%	
10	0	0	1	12	13	46,4%
	0,0%	0,0%	3,8%	46,2%	50,0%	
11	0	0	3	10	13	41,1%
	0,0%	0,0%	11,5%	38,5%	50,0%	
Persentase Rata-rata Keseluruhan						43,6%

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, diperoleh persentase rata-rata respon mitra secara keseluruhan sebesar 43,6%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 43,6%. Artinya, hampir setengahnya mitra kerjasama telah puas dengan kerjasama yang telah dilakukan dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Meskipun demikian, kepuasan mitra kerjasama masih harus ditingkatkan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan hampir setengahnya telah puas dengan dengan kerjasama yang telah dilakukan dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan, dengan persentase sebesar 43,6%.

B. Rekomendasi

Melihat tingkat kepuasan mitra kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan masih berada pada persentase 43,6%. Maka perlu adanya evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan mitra.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S., (2014) Quality Function Deployment in Higher Education. Tersedia pada https://www.researchgate.net/publication/286879808_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENT_IN_HIGHER_EDUCATION
- Amin, S., (2017) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. Jurnal Wahana Akademika Vol 4 (2) Oktober 2017.
- Andi, T.P., (2006) TQM dan TQEM, PrePrint. Tersedia pada http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM_T.pdf.
- Andrews, Rhys. (2014) Performance Management and Public Service Improvement Public Policy Institute for wales. Tersedia pada <http://ppi.wales.gov.uk/files/2014/04/Performance-Management-and-Public-Service-Improvement.pdf>
- Cokroaminoto. (2007). Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan. Sumber: www.cokroaminoto.wordpress.com.
- Arikunto, S., (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 1992. Validitas dan Reliabilitas. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Darmadi, D., Sugiarto, Widjaja, A.W., dan Supratikno, H., (2000). Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A., (2002). Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Engel, Blackwell, et.al (2001) Customer behavior diterjemahkan oleh Budiyanto, F.X., Perilaku Konsumen Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta
- Fasani, R.F., (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta. Jurnal online Pendidikan Ekonomi. Universitas Sebelas Maret
- Fraenkel, R.J., dan Wallen, N., (1990). How to Design and Evaluate Research in Education. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Gasperz, V., (1997), Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis total, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, J.L. et al. (1995). Organizations Behavior Structure and Process. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, nc.

- Heffy, M., (2009) Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/52384-ID-reformasi-manajemen-pelayanan-publikmen.pdf>
- Ibrahim, Ali (2011). Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis Short Message Service (SMS) Gateway di Fasilkom Unsri. Jurnal JUSI,1(2)pp. 81-92
- Ichwan, (2010) Definifi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010. Tersedia pada <https://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsipmanfaat-program-total-quality-management-tqm/>
- Ilyas, (2014) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dosen pendidikan agama islam. Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol 31 nomor 2 tahun 2014. Tersedia pada: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JPP/article/download/5700/4571>
- Indriantoro, N., dan Supomo, B., (2005) Metode Penelitian Bisnis, Yogyakarta: BPFPE
- Irawan, D. H., 2002, Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan, Jakarta , Elexmedia
- Jaedun, A., dan Ishartiwi (t.t) Survei Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Tersedia: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>, diakses pada tanggal 16 Desember 2018
- Jogiyanto (2005) Analisa dan Desain Sistem Informasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P., (1997). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian. (Alihbahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2007) Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas Jilid 1. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kumar, R., (2005) Research Methodology: A Step By Step Guide for beginner. Second Edition. NSW: Pearson Education Australia.
- Kowalczyk, P., (2014) New Public Management in Education-From School Governance to School Management. International conference “Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life Management, Knowledge and Learning” 25-27 Juni 2014 di Portoroz, Slovenia.

- Larasati, E., (2013) Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik. Semarang: Universitas Dipenogoro. Tersedia pada <https://core.ac.uk/download/pdf/18605989.pdf>
- Montgomery, D. C. 1990. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Mowen, J., dan Minor, M., (1998). Perilaku Konsumen. Erlangga, Jakarta.
- Nasution M.N (2005) Manajemen Alutu terpadu (Fotal Quality management) Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, H., (2005). Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Prawirosentono, S., (2008) Manajemen Sumber daya Manusia Kebijakan kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE
- Purwadi, M., (2017) Di Bawah ITB, UIN Jakarta Tempati Peringkat 13 Universitas Terbaik di Indonesia. Tersedia pada <https://nasional.sindonews.com/read/1226934/144/di-bawah-itb-uinjakarta-tempati-peringkat-13-universitas-terbaik-di-indonesia1501768237>
- Qomar, M., (2007) Manajemen Pendidikan Islam, Malang: Erlangga
- Rangkuti, F., (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F., (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., (2013) Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusli, B., (2015) Kebijakan Publik. Bandung: ADOYA Mitra Sejahtera.
- Sallis, E., (2007) Total Quality Management in Education. Jakarta: Ircisod.
- Sugito, H., (2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 8 November 2009 dari <http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/MengukurKepuasan-Pelanggan>
- Susanti, A., Santoso, H., dan Nursyachbani, P.A., (2018) Analisis jenis layanan pendidikan dan non kependidikan yang penting bagi peningkatan kepuasan mahasiswa. Jurnal J@TI UNDIP Vol 13 no 1 Januari tahun 2018. ISSN

19071434, ISSN Online 25021516. Tersedia pada
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/18368>

Susanto, D., (2018) Tiga Komponen Utama dalam Mengelola Perguruan Tinggi. Sistem Informasi Manajemen Kampus (Sevima). Tersedia pada:
<http://sevima.com/tiga-komponen-penting-dalam-mengelola-perguruantinggi/>

Susanto, A., (2004). Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Lingga Jaya. Bandung.

Tjiptono, F., dan Chandra, G (2005) Service, quality and satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, H., (2006) Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Van Vliet, V. (2009). Total Quality Management (TQM). Retrieved [insert date] from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/qualitymanagement/total-quality-management-tqm/>

Vincent, (2006), Sistem Manajemen kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Six Zigma untuk Organisasi Bisnis dan pemerintahan . PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia
Zeithmal et al, (1985) Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA KERJASAMA

STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka mengevaluasi dan menghimpun mutu dan pelayanan Kerja Sama STKIP Muhammadiyah Kuningan, maka bersama ini STKIP Muhammadiyah Kuningan melakukan survei kepuasan mitra kerjasama kerja sama STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Kami berharap dari penilaian Bapak/Ibu dapat memberikan masukan bagi STKIP Muhammadiyah Kuningan, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Nama Perusahaan/ Institusi :

Alamat Perusahaan/ Institusi :

No Telp :

Email :

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) sudah sesuai harapan					
2	STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan					
3	Kerja sama dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan berjalan sesuai dengan yang diharapkan					
4	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara Institusi kami dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan					
5	Implementasi kerja sama sesuai dengan MoU yang telah dibuat					

6	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku					
7	Kami akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)					
8	SDM yang ada di STKIP Muhammadiyah Kuningan Sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini					
9	SDM dari STKIP Muhammadiyah Kuningan yang bekerjasama dengan Institusi kami bekerja secara Profesional					
10	Staff kerjasama STKIP Muhammadiyah merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional					
11	Kerjasama telah dimplementasikan dengan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama					