



LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

2024

Jl. Bihman Villa No. 123 Amuntai Tengah HSU

www.stiaamuntai.ac.id



DISUSUN OLEH :

Tim Survey Mitra Kerjasama

Mengetahui,

Kepala Bagian Kerjasama dan Informasi

Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan,
Alumni, Kerjasama dan Informasi



Ratna Sari, S.Sos. MA
NIK.19930817 201502 2 010



Nurul Hasanah, S.Pd. MM
NIK. 19871026 201801 2 029

KATA PENGANTAR

Salah satu usaha berkelanjutan yang dilakukan STIA Amuntai dalam meningkatkan mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah melalui pelaksanaan kerja sama dengan berbagai pihak. Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama/survey kepuasan mitra kerja sama yang dilakukan STIA Amuntai dengan mitra kerja sama bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dalam pelaksanaan program kerja di bidang kerja sama, dan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan yang dirasakan oleh mitra kerja sama dalam menjalin kerja sama dengan STIA Amuntai dan manfaat apa yang diperoleh selama pelaksanaan kerja sama.

Survei kepuasan ini adalah bentuk transparansi STIA Amuntai kepada publik dan seluruh penanggungjawab lainnya dan juga menilai keberlanjutan kerjasama yang telah terjalin. Data hasil survei menjadi acuan untuk evaluasi diri dan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja sekolah tinggi. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk pengembangan STIA Amuntai.

Kami berharap Laporan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama ini dapat dijadikan bahan informasi dalam pelaksanaan tugas baik di bidang kerja sama maupun untuk pemenuhan data untuk keperluan lainnya.

Amuntai, Juli 2024
Bagian Kerjasama dan Humas

.....

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Manfaat	1
II. METODE	3
2.1. Waktu Pelaksanaan	3
2.2. Responden	3
2.3. Metode dan Instrumen	3
2.4. Metode Pengolahan Data	5
2.5. Hasil Kuesioner	5
III. PENUTUP	12
3.1 Kesimpulan	12
3.2 Kendala	12
3.3 Tindak Lanjut	12

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

STIA Amuntai telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kerja sama yang telah di jalin dengan berbagai mitra, baik di dalam maupun luar negeri. Dalam rangka mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerja sama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerja sama. Kegiatan kerja sama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerja sama lebih lanjut dan lebih luas, atau memperpanjang MoU dengan STIA Amuntai. Manfaat dan kepuasan hasil kerja sama yang dirasakan STIA Amuntai dengan mitra kerja sama dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan program kerja sama selanjutnya.

1.2. Tujuan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama

Adapun tujuan dari pengukuran kepuasan terhadap mitra kerja sama adalah untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerja sama di STIA Amuntai sebagaimana berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama dengan STIA Amuntai.
2. Untuk mengetahui kebermanfaatn kegiatan-kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh STIA Amuntai dengan berbagai mitra kerja sama.
3. Untuk mengetahui potensi keberlanjutan program kerja sama antara STIA Amuntai dengan mitra kerja sama.

1.3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan pengukuran kepuasan terhadap mitra kerja sama ini, adalah:

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan- kegiatan kerja sama.
2. Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatn kegiatan kerja sama dengan STIA Amuntai .
3. Tersedianya informasi tentang potensi keberlanjutan kerja sama dengan mitra

kerja sama.

4. Sebagai bahan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa mendatang.
5. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama.

BAB II METODE

2.1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan pengukuran kepuasan/survey terhadap mitra kerja sama, dan pengumpulan data survey terhadap mitra kerja sama dilaksanakan pada bulan April sampai Juni

2.2. Responden

Responden dalam Survey/Evaluasi kerja sama terdiri dari mitra kerja sama yang terdiri dari mitra kerja sama STIA Amuntai.

2.3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah survei berbentuk *paper-based*. Survei tersebut dapat dikirim langsung (berupa surat angket) kepada mitra yang berlokasi relatif dekat dengan STIA Amuntai dan dapat dijangkau, maupun melalui surat elektronik atau *email* dan melalui google form yang ditujukan pada mitra yang tidak terjangkau secara langsung, seperti di luar kota HSU.

Data survei kemudian dikumpulkan melalui angket. Kuesioner survei mengacu pada dokumen kepuasan kerja sama. Pelaksanaan pengukuran /survey mengacu pada kuesioner survey kepuasan terhadap mitra kerja sama. Indikator jawaban ditawarkan terdiri dari lima katagori penilaian, yaitu (1) Sangat Tidak Setuju; (2) Tidak Setuju; (3) Netral; (4) Setuju; dan (5) Sangat Setuju. Selanjutnya, kisi-kisi penilaian kepuasan mitra kerja sama STIA Amuntai yang memuat indikator sebagaimana terlihat pada kuesioner berikut ini:

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

Kuesioner ini disampaikan dalam rangka mengetahui kualitas/kuantitas pelaksanaan kerja sama yang dilaksanakan Fakultas/Unit Kerja di lingkungan Universitas/Sekolah Tinggi. Penilaian dilakukan berdasarkan parameter:

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Netral
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

Mohon membubuhkan tanda () terhadap jawaban yang paling tepat menurut Bapak/Ibu:

No.	ITEM	INDIKATOR	PENILAIAN				
			1	2	3	4	5
1	Tangible	Kecukupan sarana dan prasarana					
		Lokasi yang mudah di jangkau					
2	Reliable	Konsisten kerjasama					
		Kesesuaian Program dengan perjanjian kerjasama					
3	Responsiveness	Responsif dalam usaha menjalin Kerjasama					
		Responsif terhadap keluhan mitra					
		Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama					
4	Emphaty	Kesesuaian dalam menjalin Kerjasama					
		Fokus kepada kepentingan mitra Kerjasama					
		Intensitas komunikasi kepada mitra					
5	Assurance	Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan					
		Percaya diri dalam Kerjasama					
		Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama					

2.4. Metode Pengolahan Data

Dalam survei ini, digunakan aturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Interval 2. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

RUMUS IKM

1. Rumus Interval

$$X = \text{Skor yang diperoleh} / \text{Skor Maksimal} \times 100$$

2. Menentukan nilai tertimbang

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur}$$

3. Menjumlahkan nilai rata-rata setiap item

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai Per Unsur} / \text{Total Unsur}$$

4. Menjumlahkan nilai IKM unit pelayanan dikali nilai dasar yaitu 25.

$$\text{Dengan rumus} = \text{IKM per unit} \times 25$$

5. Menentukan nilai mutu kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

2.5 Hasil Kuisisioner

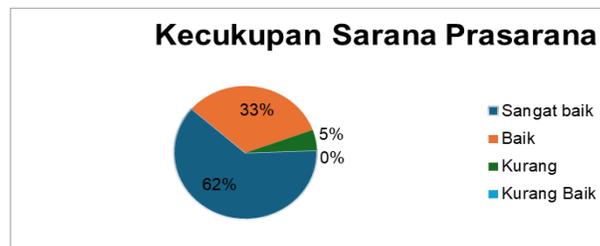
Kuisisioner yang dikembalikan dan di Isi sebanyak 15 kuisisioner. Berikut adalah hasil tabulasi data survei berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen survey. Dari hasil tabulasi, untuk survey terhadap kepuasan mitra kerja sama dalam negeri diperoleh total rata-rata nilai **83,46 (Baik)**.

Nilai Kepuasan Mitra Kerjasama

A. Tangible

1. Kecukupan sarana dan prasarana

Hasil tabulasi data pada aspek kecukupan sarana dan prasarana menunjukkan sebanyak 62 % respon mengatakan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sangat baik, 33 % mengatakan baik dan 5 % mengatakan kurang serta tidak satupun responden yang menyatakan sangat kurang. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2.1 Kecukupan Sarana Prasarana

2. Lokasi yang mudah dijangkau

Untuk kemudahan lokasi, data hasil survei menunjukkan sebanyak 85,71 % responden mengatakan sangat dekat, sebanyak 7,24 % mengatakan dekat, 4,76 % mengatakan jauh dan responden yang mengatakan bahwa jarak antara mitradengan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sangat jauh sebesar 2,28%. Hasil survei terhadap lokasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



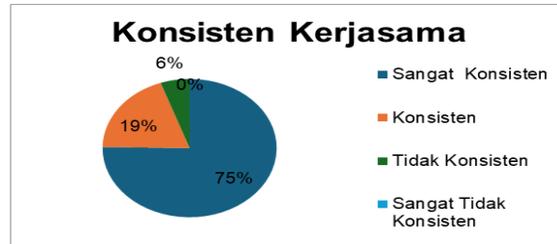
Gambar.2.2 Lokasi yang mudah dijangkau

B. Reliable

1. Konsistensi Kerjasama

Untuk tingkat konsistensi kerjasama, sebanyak 75,25 % responden Sekolah Tinggi Ilmu

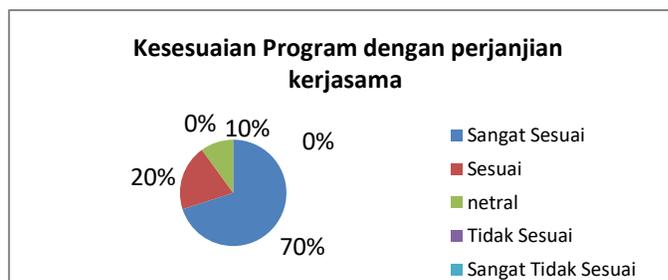
Administrasi Amuntai sangat konsisten, 19,33 % mengatakan konsisten, sebanyak 5,42 % mengatakan tidak konsisten dan tidak ada mengatakan sangat tidak konsisten. Hasil survei pada aspek konsistensi kerjasama dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.3 Konsisten Kerjasama

2. Kesesuaian Program dengan perjanjian kerjasama

Pada aspek kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama, sebanyak 70 % responden mengatakan sangat sesuai, 20% mengatakan sesuai, Netral 10% dan tidak ada yang mengatakan tidak sesuai dan mengatakan sangat tidak sesuai. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

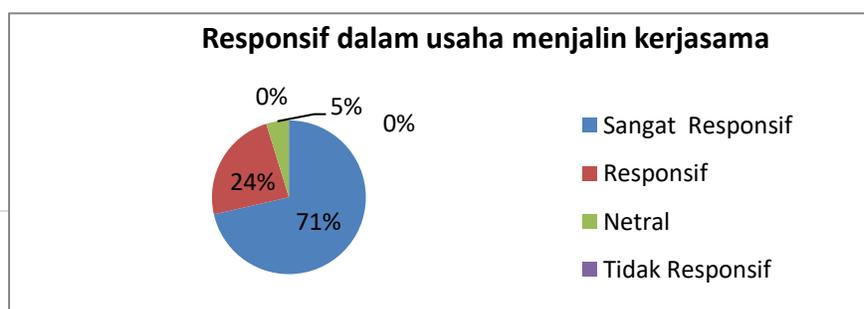


Gambar.2.4 Kesesuaian Program dengan Perjajinan Kerjasama

C. Responsiveness

1. Responsif dalam usaha menjalin kerjasama

Pada aspek ini sebagian besar atau 71 % responden Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sangat responsiv dalam usaha menjalin kerjasama, 24 % responsiv, 5% Netral, tidak responsif dan sangat tidak responsif dengan 0 %. Hasil survei pada aspek responsif dalam usaha menjalin kerjasama dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar.2.5 Responsif dalam usaha menjalin kerjasama

2. Responsif terhadap keluhan mitra

Pada aspek responsif terhadap keluhan mitra, sebanyak 66,67 % responden mengatakan sangat responsif, 28,57 % responden mengatakan responsif, tidak satupun responden mengatakan tidak responsif dan yang sangat tidakresponsif. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2.6. Respon Terhadap Keluhan Mitra Kerjasama

3. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama, sebanyak 50.18 % responden menilai Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sangat tepat waktu dalam pelaksanaan kerjasama 38,10 % mengatakan tepat waktu, sebanyak 7.38 % mengatakan molor, danyang mengatakan sangat molor sebanyak 4.34%. Hasil survei pada aspe ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama dapat dilihat pada gambar berikut:



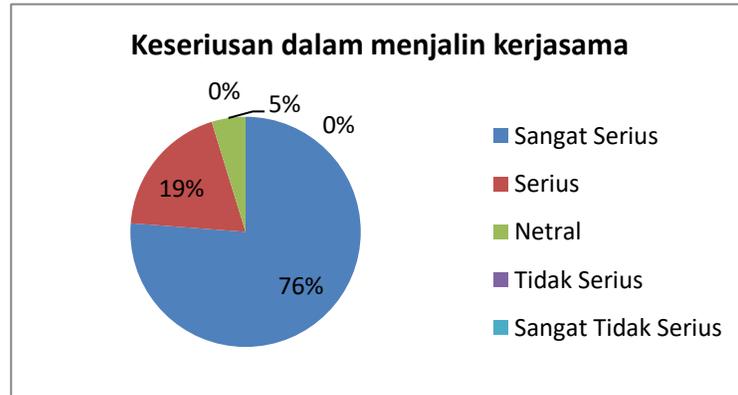
Gambar.2.7 Ketepatan Waktu Dalam Pelaksanaan Kerjama

D. Emphaty

1. Keseriusan dalam menjalin kerjasama

Pada aspek keseriusan dalam menjalin kerjasama, sebagian besar responden atau 76 % mengatakan bahwa Sekolah Tinggi Imu Administrasi Amuntai sangat serius dalam menjalin

kerjasama, sebanyak 19 % menilai serius, sebanyak 5 % mengatakan kurang serius dan tidak satupun responden yang mengatakan sangat tidak serius. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2.8 Keseriusan dalam Menjalين Kerjasama

2. Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama

Pada aspek ini sebanyak 38,10 % responden mengatakan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai fokus kepada kepentingan mitra kerjasama, sebanyak 57,14 % mengatakan fokus, sebanyak 4,76 % menilai kurang fokus dan tidak satupun responden mengatakan sangattidak fokus. Hasil survei pada aspek fokus kepada kepentingan mitra kerjasama dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2.9 Fokus Kepada Kepentingan Kerjasama

3. Intensitas komunikasi kepada mitra

Pada aspek intensitas komunikasi kepada mitra, sebanyak 37,57 % responden mengatakan bahwa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sangat intens dalam menjalin komunikasi kepada mitra, sebanyak 57,67 % responden menilai intens, sebanyak 4,76 % mengatakan kurang intens dan tidak ada satupun yang mengatakan sangat tidak intens. Hasil survei pada aspek intensitas komunikasi kepada mitra dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

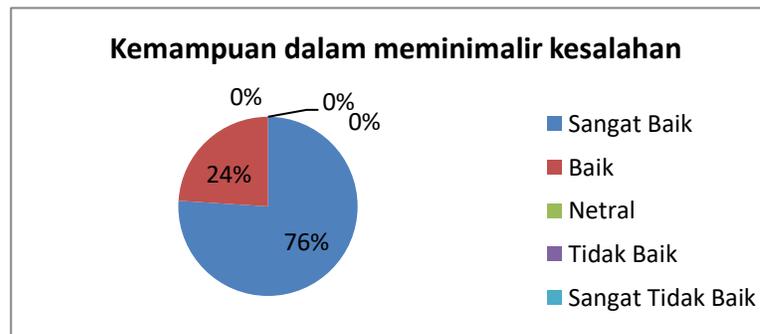


Gambar.2.20 Intensitas Komunikasi Kepada Mitra

E. Assurance

1. Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan

Pada aspek kemampuan dalam meminimalisir kesalahan, sebagian besar responden atau 76 % sangat baik, sebanyak 24 % menilai baik, sebanyak 0 % kurang baik dan tidak satupun responden yang mengatakan jelek. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2.21 Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan

2. Percaya diri dalam menjalin kerjasama

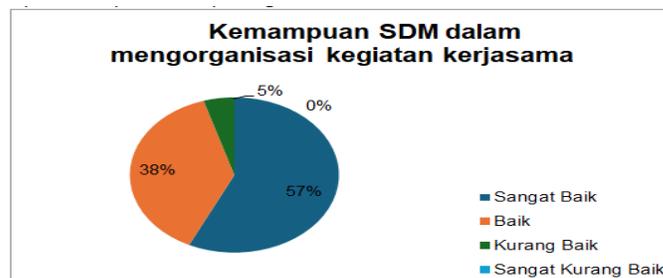
Pada aspek kepercayaan diri dalam menjalin kerjasama, sebanyak 66,67 % responden menyatakan bahwa memiliki tingkat kepercayaan diri yang sangat tinggi, sebanyak 33,33 % mengatakan tinggi, tidak satupun responden mengatakan rendah dan sangat rendah. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2.22. Percaya diri dalam menjalin kerjasama

3. Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama

Pada aspek kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama sebanyak 57,14 % responden mengatakan bahwa sangat baik, sebanyak 38,10 % mengatakan baik, sebanyak 4,76 % mengatakan kurang baik dan tidak satupun mengatakan sangat kurang baik. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar. 2.23 Kemampuan SDM dalam Mengorganisasi kegiatan kerjasama

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan April sampai Juni 2023 diperoleh kesimpulan bahwa **index kepuasan mitra kerjasama sebesar 83,46 % dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja pelayanan kinerja sudah sangat baik**. Hasil ini terlihat dari survei 13 aspek terdiri dari 1) *Tangible (terjamah)* 2) *Realiablie (handal)*, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, 4) *Assurance (jaminan)*, dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Namun ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk perbaikan kualitas kerjasama karena hasil survei menunjukkan masih ada nilai rendah

BAB III

KESIMPULAN, KENDALA, DAN RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap STIA Amuntai berada pada nilai 83,46 (Sangat Baik)

3.2 Kendala

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama sebagai berikut:

1. Tingkat partisipasi responden/mitra yang mengisi angket kepuasan masih relatif rendah.
2. Kesadaran pihak kerjasama kampus lain tentang pentingnya survey kepuasan mitra masih relatif rendah.
3. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan survey masih terbatas, karena masih menggunakan google form dan analisis secara manual.

3.3 Rencana Tindak Lanjut

Untuk keberlanjutan dan proses perbaikan kedepannya, sehingga disarankan beberapa program sebagai tindak lanjut, sebagai berikut:

1. Sosialisasi kepada pihak kerjasama, tentang pelaksanaan survey.
2. Pembuatan aplikasi survey yang terintegrasi dengan pengembangan website.