



PANDUAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



**UNIT HUMAS DAN KERJA SAMA
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI
JL CUT NYAK DIEN NO 16 KALISAPU SLAWI**



YAYASAN PENDIDIKAN TRI SANJA HUSADA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI

Prodi : • Profesi Ners • Ilmu Keperawatan (S1) • Farmasi (S1) • Keselamatan Kesehatan Kerja (D-IV)
• Keperawatan (DIII) • Kebidanan (DIII) • Ilmu Komputer & Informatika (S1) • Kewirausahaan (S1) • Bisnis Digital (S1)
Jl. Cut Nyak Dhien, Kalisapu Telp. 6197570 – 6197571, Fax. (0283) 6198450 Slawi, Kab.Tegal
E-mail : universitasbhamada@gmail.com SK.MENDIKBUD RISET & TEKNOLOGI : 325/E/O/2021

SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI

Nomor : 038.A/Univ.BHAMADA/KEP/X/2021

TENTANG PANDUAN SURVEI KEPUASAN MITRA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI

REKTOR UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI

- Menimbang** :
1. bahwa dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program maka diperlukan Survei Keperluan Mitra;
 2. bahwa sebagai dasar untuk meningkatkan layanan sub bagian kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan kerja sama maka perlu adanya Panduan Survei Kepuasan Mitra;
 3. berdasarkan poin 1 dan 2 tersebut, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Rektor Universitas Bhamada Slawi tentang Panduan Survei Kepuasan Mitra Universitas Bhamada Slawi.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan PP Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 5. Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No.325/E/O/2021 tentang Izin Perubahan Bentuk STIKes Bhakti Mandala Husada Slawi menjadi Universitas Bhamada Slawi;
 6. Statuta Universitas Bhamada Slawi Tahun 2021.

MEMUTUSKAN

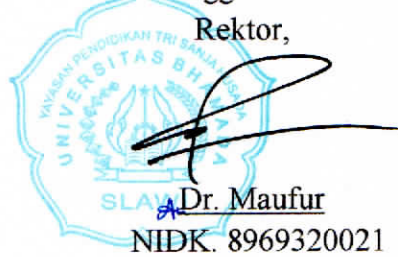
- Menetapkan** :
- Pertama** : Panduan Survei Kepuasan Mitra Universitas Bhamada Slawi sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini.

Kedua : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Slawi

Pada Tanggal : 14 Oktober 2021

Rektor,

The official stamp of Universitas Bhamada Slawi is a circular emblem. It features a central torch and the text "UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI" around the perimeter. Below the stamp, the name "Dr. Maufur" is printed, followed by the NIDK number "8969320021". A handwritten signature in black ink is written over the stamp and the name.

Dr. Maufur
NIDK. 8969320021

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Para Wakil Rektor di Lingkungan Universitas Bhamada Slawi
2. Para Dekan di Lingkungan Universitas Bhamada Slawi
3. Para Ka. Biro di Lingkungan Universitas Bhamada Slawi
4. Para Ka. Unit/Lembaga di Lingkungan Universitas Bhamada Slawi
5. Arsip



LEMBAR PENGESAHAN
PANDUAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA
UNIT HUMAS DAN KERJA SAMA
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI

Diajukan oleh :

Kepala Unit Humas dan Kerja Sama

Anisa Oktiawati, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 1986.10.04.11.062

Disahkan oleh:

Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan

Firman Hidayat, M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.J
NIPY. 1974.03.10.97.009

Disetujui oleh:

Rektor

Dr. Maufur
NIDK. 8969320021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Panduan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama ini dapat diselesaikan. Persaingan Perguruan Tinggi semakin terlihat jelas pada aspek-aspek tertentu yang menjadi cermin kualitas Perguruan Tinggi tersebut. Aspek-aspek tersebut dapat diukur berdasarkan kepuasan dari unsur-unsur pemangku kepentingan. Kepuasan responden menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi.

Berdasarkan kondisi-kondisi tersebut maka survei Kepuasan Mitra Kerja Sama ini menjadi perlu dan wajib dilakukan, bukan hanya di tingkat Perguruan Tinggi, namun analisisnya juga harus menyentuh lingkup Program Studi. Survei yang dilakukan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dan dianggap dapat mengukur indikator-indikator di setiap aspek secara tepat. Tingkat kepuasan yang telah dianalisis merupakan bentuk evaluasi adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan Mitra Kerja Sama terkait harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya.

Panduan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk menjaga kualitas pelayanan Mitra Kerja Sama. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pembuatan panduan survei baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Panduan Kepuasan Mitra Kerja Sama ini dapat menjadi pegangan dalam pelaksanaan survei kepada mitra kerja sama.

Slawi, Oktober 2021
Ka Unit Layanan Kerja Sama



Anisa Oktiawati, M.Kep

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	1
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan Survei.....	5
1.3 Target Luaran Kegiatan yang akan di Capai	5
1.4 Manfaat Keluaran.....	5
BAB II Metode Survei.....	7
2.1 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama.....	7
2.2 Tahapan Pelaksanaan.....	7
2.3 Teknik Validasi dan Analisa Data.....	7
2.4 Instrumen Survei.....	9
BAB III HASIL SURVEI VALIDASI.....	10
BAB IV PENUTUP.....	11
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Universitas Bhamada Slawi sebagai Perguruan Tinggi wajib menjamin pelayanan yang berkualitas terhadap mitra kerja sama dalam bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang berasal dari kepuasan para pemangku kepentingan merupakan salah satu faktor utama dalam upaya keberlangsungan sistem pendidikan di Universitas Bhamada Slawi.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi).

Instrumen survey dikembangkan berdasarkan peraturan BAN PT Tahun 2019 tentang IAPS Panduan Penyusunan LED dan IAPS Matriks Penilaian:

1. Menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan.
2. Dilaksanakan komprehensif, secara berkala, serta datanya terekam secara berkala
3. Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan
5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Hasil dari kegiatan survei ditujukan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan esensial yang akan menopang Langkah PT ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan PT telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka PT dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolak ukur baru yang menjadi orientasi seluruh Program Studi, Fakultas, Unit dan Lembaga di Universitas Bhamada Slawi.

Selain itu, kegiatan survei kepuasan pemangku kepentingan juga merupakan salah satu hal pokok yang harus dilaporkan pada LKPS dan LED dalam pengisian borang akreditasi sebagai salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menentukan peringkat akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi. Manfaat lain dari hasil survey ini yaitu dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan terhadap

bagian-bagian pelayanan yang masih perlu melakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. TUJUAN SURVEI

Secara umum, tujuan dari survei adalah untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerja sama Universitas Bhamada Slawi dengan para mitra kerja dan mendapatkan umpan balik dari pihak mitra. Secara rinci, tujuan survei ini diuraikan di bawah ini.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama.
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerjasama Universitas Bhamada Slawi.
3. Untuk mengetahui potensi keberlanjutan kerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi.
4. Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan layanan sub bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa datang.

C. TARGET LUARAN KEGIATAN YANG AKAN DICAPAI

1. Indikator Kinerja Utama
 - a) Tersedianya instrumen dan hasil survey kepuasan mitra kerja sama.
 - b) Tersedianya instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan.
 - c) Tersedianya instrumen yang dapat digunakan dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif.
 - d) Tersedianya instrumen yang mudah dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.
 - e) Tersedianya laporan hasil survey kepuasan mitra kerja sama.
2. Indikator Kinerja Tambahan

Terdokumentasinya kegiatan-kegiatan kerja sama yang berkaitan pengukuran tingkat kepuasan mitra kerja sama.

D. MANFAAT KELUARAN

Hasil survei ini diharapkan memberi manfaat sebagaimana diuraikan di bawah ini.

1. Diperolehnya informasi tentang kepuasan mitra terhadap layanan sub bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama.

2. Diperolehnya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi.
3. Diperolehnya informasi tentang potensi keberlanjutan kerjasama dengan mitra.
4. Sebagai dasar peningkatan layanan sub bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama di masa datang.
5. Sebagai dasar perancangan dan pelaksanaan kegiatan kerjasama di masa datang.

BAB II

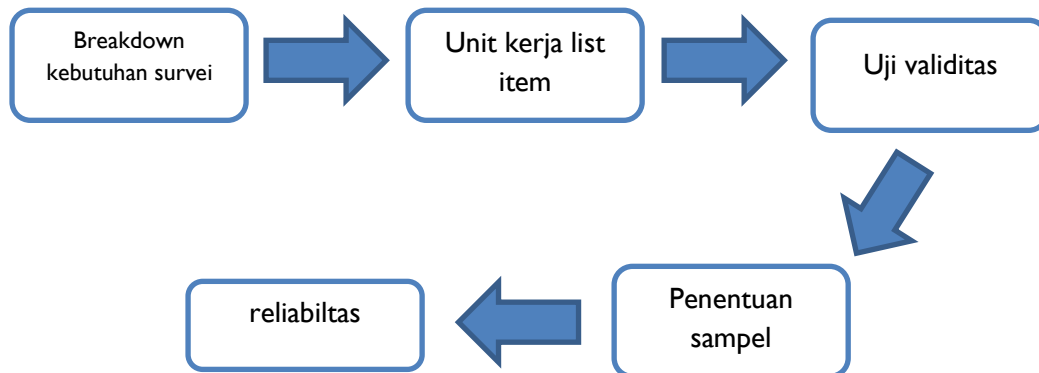
METODE SURVEI

A. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

Adapun aspek untuk menilai kepuasan mitra kerja sama meliputi *Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy*.

B. TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Penentuan jenis kriteria survei yang akan dilakukan
2. Penentuan sasaran survei kepuasan
3. Penyusunan item-item pertanyaan
4. Penyusunan instrumen survei kepuasan yang mengikuti tahapan berikut:



Gambar I Alur validasi instrument

5. Mengirimkan surat edaran pengisian survei kepada mitra kerja sama
6. Pengisian survei oleh mitra kerja sama
7. Analisis data hasil survei
8. Sosialisasi hasil analisis survei
9. Publikasi hasil survei di *website* perguruan tinggi agar mudah diakses oleh *stakeholder*

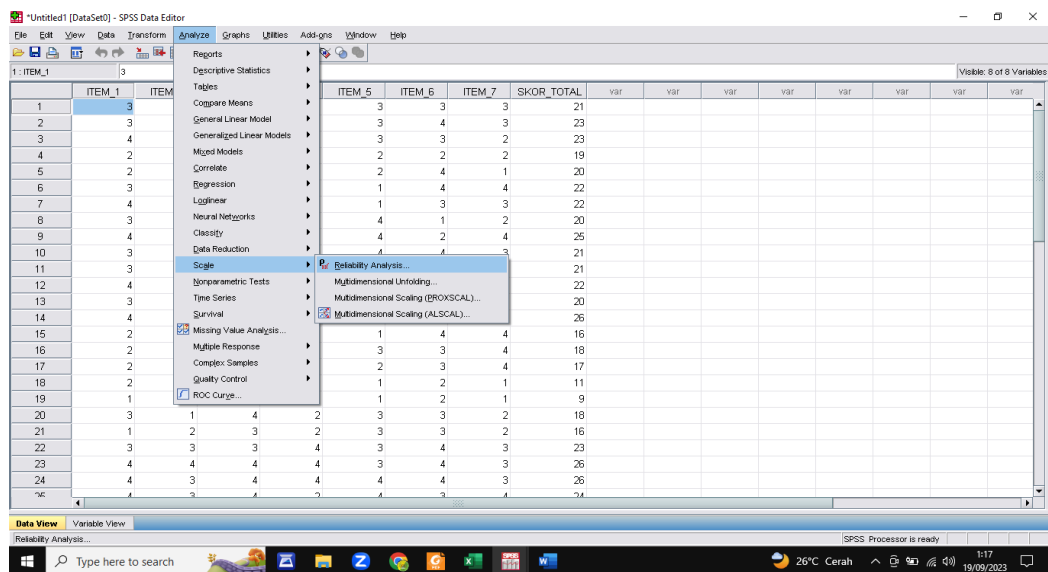
C. TEKNIK VALIDASI DAN ANALISA DATA

Validasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen:

- a. Uji validitas: menguji ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Contoh: Uji korelasi Bivariate *Pearson* (*Produk Momen Pearson*), uji *Aiken's validity*. Dalam survey ini hasil validasi item dianalisis secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS.

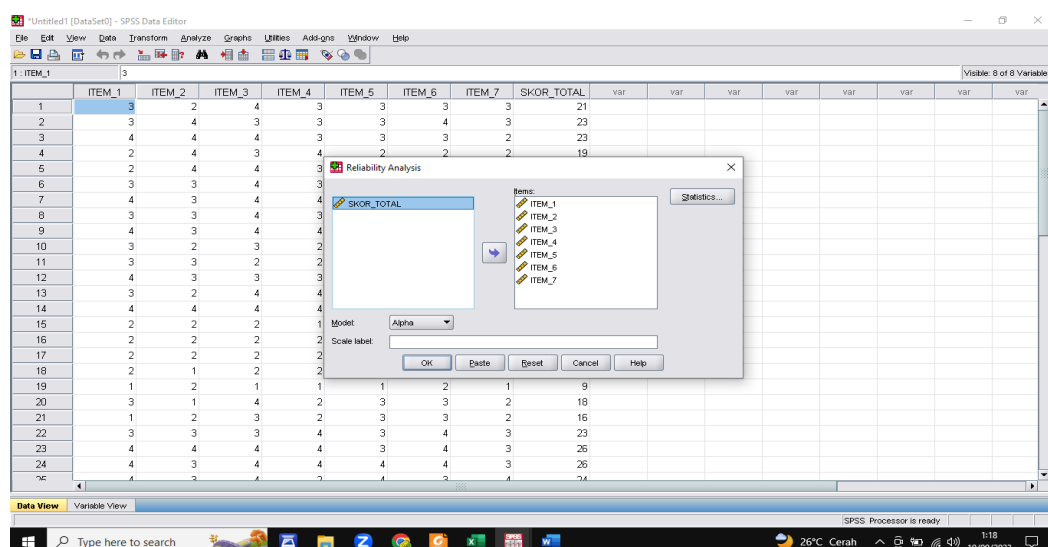
b. Uji Reliabilitas bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Contoh pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Cara mengestimasi nilai reliabilitas yaitu sebagai berikut:

- 1) Buatlah data base yang berisikan aitem-aitem yang dinyatakan lolos/terpilih, untuk aitem yang dinyatakan gugur dibuang dari data base yang akan diuji reliabilitasnya
- 2) Klik Menu Analyze >> Pilih Scale >> Pilih Reliability Analysis



Gambar 2 Uji Reliabilitas di SPSS

- 3) Masukkan variabel item yang akan dianalisis ke kotak items
- 4) Klik tombol Statistic >> Pada bagian *descriptives for*, beri tanda centang check box Scale if Item deleted, dan pilihan yang lain tidak perlu dilakukan perubahan



Gambar 3 Uji reliabilitas di SPSS

- 5) Klik tombol *Continue*
- 6) Model dipilih Alpha
- 7) Klik OK

Batasan Nilai Reliabilitas (Guilford (1956))

- $0,80 < r_{xx} < 1,00$ reliabilitas sangat tinggi
- $0,60 < r_{xx} < 0,80$ reliabilitas tinggi
- $0,40 < r_{xx} < 0,60$ reliabilitas sedang
- $0,20 < r_{xx} < 0,40$ reliabilitas rendah
- $-1,00 < r_{xx} < 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

D. INSTRUMEN SURVEI

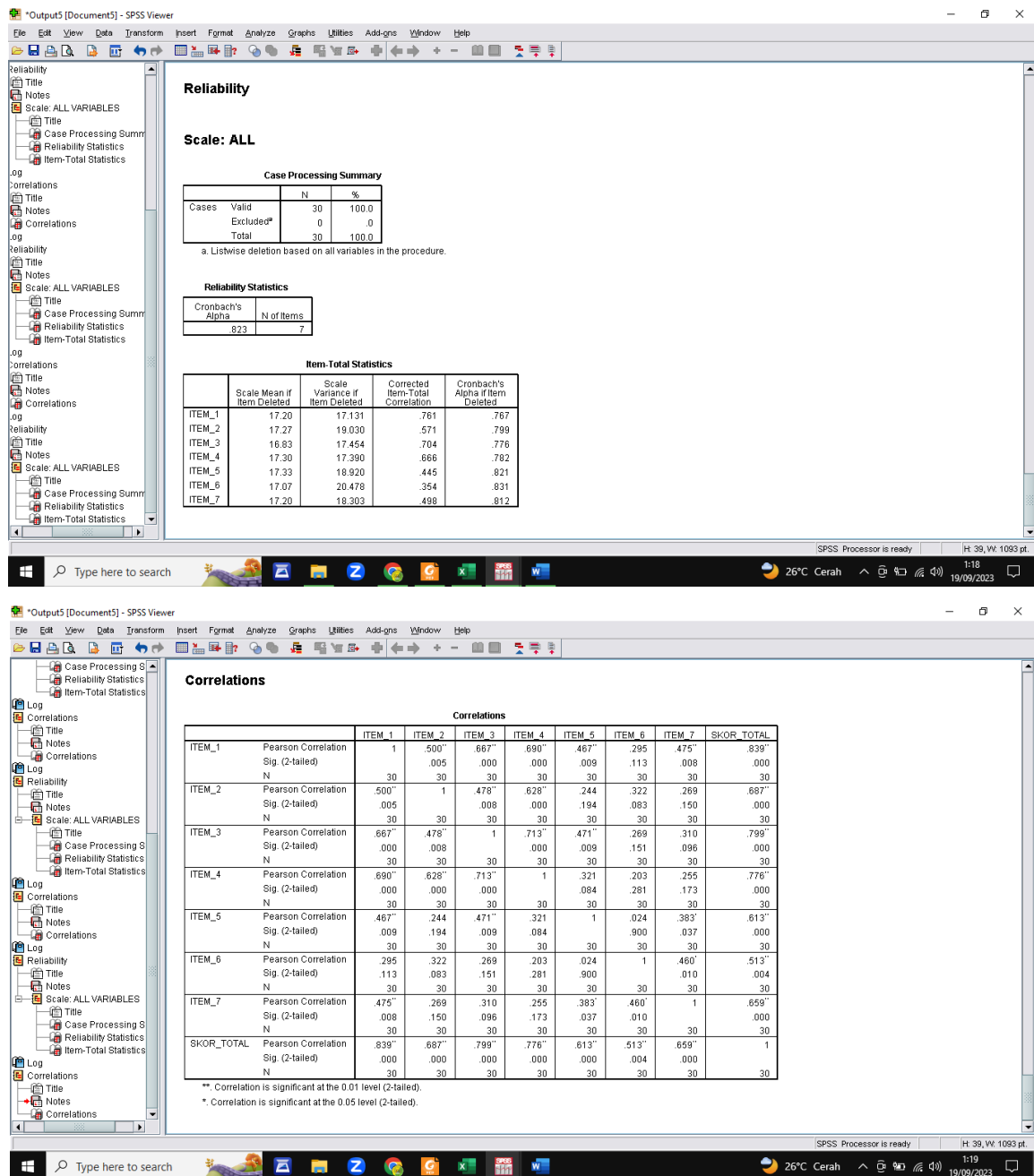
ASPEK		ITEM
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	1	Staff kerja sama Universitas Bhamada Slawi menanggapi kebutuhan dengan tepat dalam usaha menjalin kerja sama
	2	Penyusunan nota kesepahaman (MoU) cepat dan sesuai harapan
ASSURANCE (KEPASTIAN)	3	Administrasi dalam proses kerja sama dilakukan dengan mudah dan jelas
EMPATHY (EMPATI)	4	Kerja sama dengan Universitas Bhamada Slawi sudah memberi manfaat yang sesuai dengan yang diharapkan
RELIABILITY (KEANDALAN)	5	Implementasi kerjasama telah sesuai dengan tujuan program (MoU) yang telah disepakati
	6	Berdasar manfaat yang diperoleh maka kerja sama dengan Universitas Bhamada Slawi akan dilakukan kembali pada masa mendatang
TANGIBLE	7	Staff kerja sama Universitas Bhamada Slawi memberi pendampingan terbaik dalam memenuhi kebutuhan kami (sarana prasarana, dll)
Menurut pendapat Bapak/Ibu, apa manfaat yang diperoleh dengan melakukan kerja sama di Universitas Bhamada Slawi?		
Menurut pendapat Bapak/Ibu, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kerja sama di Universitas Bhamada Slawi?		
Menurut pendapat Bapak/Ibu, hal apa yang dibutuhkan instansi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan kerja sama dimasa yang akan datang?		

BAB III

HASIL SURVEI VALIDASI

Validasi item dan Reliabilitas

Berikut tangkapan layar hasil SPSS yang mewakili keseluruhan tabel dan menghasilkan 7 item soal yang valid dan reliabel. Reliabilitas sebesar 0,823 berada pada kategori sangat tinggi (0,80 < r_{xx} < 1,00).



Gambar 4 Hasil Uji validitas dan reliabilitas instrument melalui SPSS

BAB IV

PENUTUP

Pengukuran survei kepuasan mitra kerja sama melalui uji reliabilitas instrumen skala likert dengan metode *Alpha Cronbach* diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,823, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama tersebut menunjukkan tingkat *reliabel* yang memadai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini dapat digunakan sebagai instrumen yang sah untuk mengukur kepuasan mitra kerja sama di Universitas Bhamada Slawi.

LAMPIRAN I

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA SAMA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI

Kuesioner ini terdiri dari berbagai pernyataan berkaitan dengan program kerja sama dengan Universitas Bhamada Slawi. Terdapat empat pilihan jawaban pada setiap pernyataan yaitu :

- 1 = tidak puas
- 2 = kurang puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

Petunjuk pengisian

- a. Bacalah dan cermati setiap pernyataan yang disajikan
- b. Jawablah pernyataan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya karena tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini. Kejujuran anda akan menentukan kemajuan Universitas Bhamada Slawi.

A. Identitas Responden

- 1. Nama Responden :
- 2. Jabatan Responden :
- 3. Nama Instansi :
- 4. Bentuk Kerja sama :
 - ☐ Pendidikan
 - ☐ Penelitian
 - ☐ Pengabdian kepada masyarakat
 - ☐ Seminar
 - ☐ Kuliah Umum
 - ☐ Workhsop
 - ☐ Lainnya, Sebutkan.....

- B. Selanjutnya saudara diminta menjawab dengan cara memberi tanda centrang (v) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

(Next, you are asked to answer by placing a tick (v) in the column that best fits the actual conditions).

NO	Pernyataan (Statement)	Tidak Puas (Not Satisfied)	Kurang Puas (Less Satisfied)	Puas (Satisfied)	Sangat Puas (Very Satisfied)
1	Staff kerja sama Universitas Bhamada Slawi menanggapi kebutuhan dengan tepat dalam usaha menjalin kerja sama (The cooperation staff of Bhamada Slawi University responded to the exact needs in an effort to establish cooperation)				
2	Penyusunan nota kesepahaman (MoU) cepat dan sesuai harapan (Preparation of a memorandum of understanding (MoU) quickly and as expected)				
3	Administrasi dalam proses kerja sama dilakukan dengan mudah dan jelas (Administration in the collaboration process is carried out easily and clearly)				
4	Staff kerja sama Universitas Bhamada Slawi memberi pendampingan terbaik dalam memenuhi kebutuhan kami (Bhamada Slawi University collaboration staff provided the best assistance in meeting our needs)				
5	Kerja sama dengan Universitas Bhamada Slawi sudah memberi manfaat yang sesuai dengan yang diharapkan (Collaboration with Bhamada Slawi University has provided the expected benefits)				
6	Implementasi kerjasama telah sesuai dengan tujuan program (MoU) yang telah disepakati (Implementation of cooperation is in accordance with the agreed program)				

NO	Pernyataan (Statement)	Tidak Puas (Not Satisfied)	Kurang Puas (Less Satisfied)	Puas (Satisfied)	Sangat Puas (Very Satisfied)
7	Berdasar manfaat yang diperoleh maka kerja sama dengan Universitas Bhamada Slawi akan dilakukan kembali pada masa mendatang (Based on the benefits obtained, cooperation with Bhamada Slawi University will be carried out again in the future)				

C. Kritik dan Saran

1. Menurut pendapat Bapak/Ibu, apa manfaat yang diperoleh dengan melakukan kerja sama di Universitas Bhamada Slawi?

In your opinion, what are the benefits of collaborating at Bhamada Slawi University?

.....

2. Menurut pendapat Bapak/Ibu, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kerja sama di Universitas Bhamada Slawi?

In your opinion, what needs to be improved in cooperation services at Bhamada Slawi University?

.....

3. Menurut pendapat Bapak/Ibu, hal apa yang dibutuhkan instansi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan kerja sama dimasa yang akan datang?

In your opinion, what things do your agency need in relation to the continuation of cooperation in the future?

.....

LAMPIRAN 2

Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama

RESP	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	JUMLAH
1	3	2	4	3	3	3	3	21
2	3	4	3	3	3	4	3	23
3	4	4	4	3	3	3	2	23
4	2	4	3	4	2	2	2	19
5	2	4	4	3	2	4	1	20
6	3	3	4	3	1	4	4	22
7	4	3	4	4	1	3	3	22
8	3	3	4	3	4	1	2	20
9	4	3	4	4	4	2	4	25
10	3	2	3	2	4	4	3	21
11	3	3	2	2	4	3	4	21
12	4	3	3	3	3	3	3	22
13	3	2	4	4	3	2	2	20
14	4	4	4	4	2	4	4	26
15	2	2	2	1	1	4	4	16
16	2	2	2	2	3	3	4	18
17	2	2	2	2	2	3	4	17
18	2	1	2	2	1	2	1	11
19	1	2	1	1	1	2	1	9
20	3	1	4	2	3	3	2	18
21	1	2	3	2	3	3	2	16
22	3	3	3	4	3	4	3	23
23	4	4	4	4	3	4	3	26
24	4	3	4	4	4	4	3	26
25	4	3	4	2	4	3	4	24
26	3	3	4	3	4	2	4	23
27	2	3	4	2	3	4	4	22
28	1	2	2	1	2	1	1	10
29	2	2	1	1	1	2	1	10
30	4	4	4	4	4	3	4	27