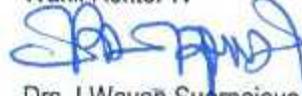
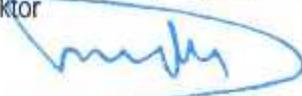


**KEPUASAN MITRA KERJA SAMA TERHADAP UNDIKSHA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

Kode Dokumen	:
Revisi	:
Tanggal	:

Proses	Penanggungjawab
1. Perumusan	Tim KJM  Trianasari, M.M., Ph.D.
2. Pemeriksaan	Wakil Rektor IV  Drs. I Wayan Suamajaya, MA., Ph.D.
3. Persetujuan	Rektor  Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
4. Penetapan	Rektor  Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
5. Pengendalian	Kepala KJM  Prof. Dr. A.A. Gede Agung, M.Pd.



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Nomor : 1279/UN48/PJ/2016

Tentang

Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha

- Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan Penjaminan Mutu dan Melengkapi Dokumen Akreditasi Institusi/Prodi serta Pemahaman dan Pedoman Yang Sama tentang Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha di lingkungan Undiksha diperlukan dokumen Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha
- Mengingat : a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Nasional
b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
f. Peraturan Menteri Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
g. Surat Keputusan Rektor No. 517/UN48/PJ/2016 tentang Penyusunan Dokumen Mutu di Lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha.

REFERENSI

- As'ad, Mohamad. 2004. *Psikologi Industri*. Liberty: Yogyakarta
- Budiwati, N. (2004). *Kiat membangun kerja sama dalam berusaha*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Cahyono, C. J. (2006). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kerja sama jangka panjang untuk meningkatkan keunggulan kompetitif (studi pada PT. Meka Adipratama Semarang). *Thesis terpublikasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ganesan, S. (1994). Determinant of long term orientation in buyer-seller relationship, *Journal of Marketing*, 1-19.
- Geyskens, I., Jan B., & Nirmalya K. (1999). A meta-analysis of satisfaction in marketing channel relationships, *Journal of Marketing Research*, 223-238.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Morgan, R.M. & Hunt, S.D. (1994). The commitment – trust theory of relationship marketing, *Journal of Marketing*, 20-38.
- Purwanto, S. (2007). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Retrieved on May 20th, 2015 from <http://klinis.wordpress.co>

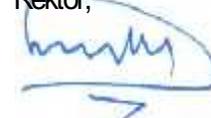
- 4.2.3 Keterbatasan sumber daya, jangkauan, waktu pelaksanaan survey, dan *response rate* yang rendah sampai batas dikembalikannya angket. Di masa datang, hendaknya survey dibangun dalam bentuk elektronik, sehingga lebih memudahkan mitra dalam mengaksesnya. Waktu pelaksanaan survey juga hendaknya dilaksanakan lebih awal di tahun mendatang, sehingga lebih banyak responden dapat terlibat.
- 4.2.4 Responden memerlukan ruang yang lebih luas pada angket untuk menyampaikan komentar secara lebih spesifik tentang mengapa mereka memberikan jawaban tertentu. Dengan demikian, hendaknya angket dilengkapi pertanyaan terbuka, sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan program kegiatan kerjasama tahun berikutnya dapat lebih disesuaikan.
- 4.2.5 Survey juga perlu melibatkan responden yang terdiri dari civitas akademika Undiksha untuk mengetahui sejauh mana kebermanfaatian kegiatan kerjasama dirasakan oleh civitas akademika. Demikian pula, kegiatan monitoring dan evaluasi perlu dilakukan pada tim yang terlibat dalam kegiatan kerjasama untuk mengetahui sejauh mana program yang direncanakan berjalan dan tindak lanjut apa yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja kerjasama.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- Pertama : Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Ganesha tentang Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha menjadi Dokumen yang Sah dan di Legalkan di lingkungan Undiksha
- Kedua : Dokumen Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha yang tercantum dalam lampiran ini menjadi acuan dan tolak ukur yang harus dilaksanakan dan dicapai Universitas Pendidikan Ganesha dalam pelaksanaan kegiatan yang terkait Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan
- Keempat : Jika dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Singaraja
Pada Tanggal Desember 2016
Rektor,



Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP 195910101986031003

Kata Sambutan Rektor

Rektor Undiksha sangat mengapresiasi upaya-upaya keras terprogram yang dilakukan Kantor Jaminan Mutu Universitas Pendidikan Ganesha (KJM Undiksha), sehingga atas kerja kerasnya telah mampu menghasilkan sekitar 67 dokumen. Salah satu dari produk yang dimaksud adalah buku dokumen tentang *Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha* untuk mendukung dokumen induk Sistem Penjaminan Mutu Internal Undiksha.

Sejalan dengan harapan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti), bahwa untuk menghasilkan sumber daya manusia berkualitas (terampil) dan inovatif, serta kompetitif, maka tidak ada pilihan lain, kecuali di Perguruan Tinggi harus mengembangkan dan mengimplementasikan secara progresif Sistem Penjaminan Mutu internal (SPMI) sesuai dengan standar nasional pendidikan tinggi (SNPT), sehingga pada tahun 2019 bisa dicapai 15.000 program studi terakreditasi unggul dan 194 perguruan tinggi terakreditasi unggul.

Untuk mewujudkan harapan tersebut, keberadaan buku/dokumen Kebijakan Mutu SPMI Undiksha ini adalah sangat penting. Dengan telah dihasilkan sekitar 67 dokumen tahun 2016 ini (46 dokumen tahun 2015 dan 21 dokumen tahun 2016) sebagai pendukung terhadap implementasi Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha ini, maka dokumen-dokumen tersebut diharapkan dapat dijadikan acuan atau pedoman bagi civitas akademika Undiksha dalam merancang dan menyusun program-program untuk mewujudkan visi dan misi Undiksha. Dengan demikian, harapan Menteri Ristekdikti dan Visi Undiksha akan dapat terwujud pada tahun 2019.

BAB 4 PENUTUP

4.1 Simpulan

Secara umum, hasil survey kepuasan mitra terhadap Undiksha menunjukkan bahwa 68,75% mitra puas bekerja sama dengan Undiksha. Keseluruhan butir pertanyaan yang mencerminkan tujuh dimensi kepuasan mendapatkan respon yang memuaskan. Namun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya, diantaranya manfaat dan pelayanan. Hal ini didasarkan pada adanya jawaban netral, walaupun jumlah jawaban tersebut tidak banyak (2-10%).

4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat digunakan sebagai acuan pada kegiatan serupa di masa datang, diuraikan di bawah ini..

4.2.1 Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survey tidak sepenuhnya mewakili populasi, karena belum banyaknya mitra yang terlibat dalam aktifitas kerjasama secara rutin setiap tahun dan responden yang berpartisipasi dalam survey nampak homogen, yaitu dari instansi sejenis (sekolah, hotel, universitas). Dengan demikian, heterogeniti responden perlu mendapat perhatian pada survey di tahun mendatang dengan memperhatikan instansi lain, seperti korporasi atau perusahaan, lembaga kemasyarakatan, dan lembaga pemerintahan.

4.2.2 Monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama perlu melibatkan mahasiswa dan dosen sebagai bagian dari *stakeholders*. Dengan kata lain, mahasiswa dan dosen dapat dijadikan sebagai subyek penelitian untuk mengetahui sejauh mana program-program kerjasama memberikan manfaat dan kepuasan bagi mereka.

Terpenuhinya harapan tersebut menyebabkan munculnya perasaan positif pihak mitra terhadap kerja sama yang dilakukan. Perasaan positif inilah yang menjadi indikator kepuasan. Pernyataan tersebut bersesuaian dengan pernyataan Lupyoadi (2001) yang menyatakan bahwa konsumen akan merasa puas bila kualitas produk terbukti setelah mereka menggunakannya.

Lebih lanjut, kemudahan yang diperoleh mitra dalam menjalankan kegiatan kerjasama juga merupakan hal yang tidak dapat diabaikan. Termasuk dalam unsur atau dimensi ini adalah fasilitas yang digunakan oleh pihak mitra juga menjadi faktor penentu kepuasan mereka. Ketersediaan fasilitas untuk kebutuhan kegiatan kerjasama yang memadai menyebabkan pihak mitra dapat bekerja secara efektif dan kenyamanan pun diperoleh. Hal inilah yang menyebabkan pihak mitra merasakan kepuasan dalam melaksanakan kegiatan kerja sama.

Terkait dengan kepuasan dan keberlanjutan, hasil analisis data sejalan dengan Ganesan (1994) bahwa kepuasan mengarah pada kecenderungan untuk meningkatkan kooperasi antara pihak yang diajak bekerjasama dan menurunkan kemungkinan terputusnya hubungan kerja sama yang terjalin. Demikian pula, temuan dalam survey ini sejalan dengan Geyskens, dkk. (1999) yang mengatakan bahwa kepuasan akan mengarah pada munculnya komitmen untuk memelihara hubungan kerja sama yang telah terjalin selama ini.

Secara umum, hasil survey yang menunjukkan kepuasan atas ketujuh dimensi yang dijadikan instrumen dalam survey menunjukkan komitmen dari pihak Undiksha. Sementara itu, komitmen dari pihak mitra ditunjukkan dengan partisipasi mereka dalam pelaksanaan program kerjasama. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Berry & Parasuraman dalam Morgan & Hunt (1994), yaitu bahwa kerjasama merupakan sebuah hubungan yang dibangun atas dasar komitmen yang saling menguntungkan. Selanjutnya, komitmen dari kedua pihak tersebut, mengarah pada keinginan untuk melanjutkan kerjasama.

Rektor amat menyadari bahwa untuk mewujudkan dokumen-dokumen tersebut tidaklah mudah, karena diperlukan pemikiran yang fokus dan kordinasi yang intensif dengan berbagai pihak, yang sudah tentu semua itu membutuhkan pengorbanan yang tidak ternilai. Oleh karena itu, Rektor selaku pimpinan tertinggi di Undiksha dan sekaligus sebagai Penjamin Mutu Undiksha, menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih kepada KJM dan pihak-pihak terkait yang telah banyak berkontribusi sehingga dokumen-dokumen pendukung SPMI ini dapat diwujudkan secara nyata untuk mendukung kinerja Undiksha yang kita cintai.

Segala jerih payah dan pengorbanan Bapak/Ibu merupakan pengorbanan (*yadnya*) yang sangat tinggi nilainya bagi pembangunan dan kebesaran Undiksha yang kita cintai bersama. Semoga atas segala pengorbanannya mendapat pahala yang setimpal dari Ida Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa.

Singaraja, Desember 2016
Rektor,



Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

Kata Pengantar Kepala KJM

Pada tahun 2016, Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) mengajukan akreditasi institusi kepada Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti), karena pada tanggal 17 Februari 2017 merupakan batas akhir berlakunya akreditasi Undiksha. Untuk persiapan akreditasi tersebut, sejak tahun 2013 Unit Jaminan Mutu (sekarang Kantor Jaminan Mutu-KJM) telah melakukan persiapan secara terprogram seperti: penyusunan beberapa dokumen utama dan dokumen pendukung sesuai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang diterapkan di Undiksha.

Tersusunnya dokumen-dokumen sebagai perangkat pendukung SPMI Undiksha ini tidak terlepas dari dukungan kuat yang luar biasa dari pimpinan Undiksha terutama Bapak Rektor dan para Wakil Rektor. Bapak Rektor dan Wakil Rektor I Undiksha hampir setiap kesempatan, baik di forum formal maupun pada situasi informal selalu mengingatkan dan menanyakan kesiapan tentang akreditasi institusi. Rektor juga mengingatkan dan mendukung segala keperluan untuk penyiapan dokumen dan pendukung lainnya akan menjadi prioritas utama. Respon tersebut merupakan indikator kuat bahwa Rektor dan jajarannya sangat berkomitmen terhadap pentingnya mutu pada lembaga yang sedang dipimpinnya.

Dukungan kuat yang luar biasa dari pimpinan Undiksha tersebut, telah benar-benar menjadi pemicu semangat pengelola KJM untuk berupaya keras mewujudkan dokumen dan perangkat pendukung lainnya yang sejalan dengan SPMI dan sesuai kebutuhan akreditasi institusi. Untuk menyiapkan dokumen tersebut, KJM dengan seluruh bidang/divisi dan stafnya telah bekerja keras untuk menyiapkan dokumen tersebut, sehingga sampai saat ini telah tersusun 67 dokumen yang terdiri atas **46** dokumen terbitan 2015 dan 21 dokumen terbitan 2016. Ke-67 dokumen tersebut terdiri atas tiga dokumen utama yaitu: dokumen Kebijakan Mutu SPMI, Manual Mutu SPMI, dan Standar Mutu SPMI. Sedangkan **63**

Dimensi keempat yaitu pelayanan 70% responden merasa puas, 23% sangat puas, dan 7% netral. Dimensi kelima yaitu kemudahan 69% responden menunjukkan kepuasan, 22% sangat puas, dan 9% netral. Selanjutnya, responden yang menyatakan puas hanya 2% dan yang menyatakan sangat tidak puas adalah 0%, atau tidak ada. Sementara itu, respon terhadap dua dimensi yaitu produktifitas dan keberlanjutan diperoleh melalui pertanyaan terbuka. Untuk dimensi produktifitas, sebagian besar responden menyampaikan bahwa program kerjasasmas sudah berjalan baik. Penekanan diberikan pada unsur permintaan sebagai narasumber, PPL, seminar, latihan terbimbing, latihan mandiri, berbagai lomba, peningkatan prestasi siswa, penelitian dan pengabdian, observasi mahasiswa, dan sosialisasi. Untuk dimensi keberlanjutan, hampir seluruh responden menyatakan keinginan mereka untuk melanjutkan kerjasama dengan Undiksha, di antaranya berupa media pembelajaran, pengawasan mahasiswa, pelatihan guru, pelatihan bidang IT, buku penunjang, PPL Jurusan Pendidikan Kesegaran Jasmani, Bagian Administrasi dan Pendidikan Bahasa Bali, workshop kurikulum, workshop multi media, workshop perpustakaan, diklat, pelatihan olimpiade, peminjaman bus Undiksha, dan *lesson study*.

Tingginya angka kepuasan pihak mitra terhadap kegiatan kerja sama yang dilakukan dengan Undiksha disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, kenyataan yang dirasakan pihak mitra dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor penentu kepuasan mereka. Kualitas pelayanan yang baik, efektif, dan efisien menyebabkan pihak mitra merasa senang dan dapat menuntaskan kegiatannya dengan hasil yang memuaskan sesuai dengan harapan mereka. Harapan yang terpenuhi ini menyebabkan timbulnya kepuasan pada pihak mitra. Penjelasan tersebut sesuai dengan pernyataan Loch (dalam As'ad, 2004) yang menyatakan bahwa orang akan puas apabila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan. Selanjutnya Lupyoadi (2001) menyatakan pelanggan akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan atau jasa bila mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan harapan.

Selanjutnya, dimensi produk merupakan elemen yang dirasakan pihak mitra bersesuaian dengan harapan mereka. Produk yang pihak mitra peroleh berkualitas menyebabkan mereka merasa harapan mereka terpenuhi.

terlaksana berupa pengiriman mahasiswa mereka ke Undiksha. Pihak mitra luar negeri menyampaikan perlunya peningkatan pengiriman dosen dan mahasiswa Undiksha ke kampus mereka.

3.1.7 Keberlanjutan

Dimensi keberlanjutan juga diuraikan dalam 3 butir pertanyaan terbuka, dengan jawaban pendek. Pertama, responden diminta menuliskan bentuk kerjasama yang perlu dibangun. Selanjutnya, responden menuliskan kebutuhan instansi yang bersangkutan. Ketiga, responden diminta memberikan saran bagi keberlanjutan dan perbaikan kegiatan kerjasama dengan Undiksha. Secara umum, responden menyatakan keinginan untuk melanjutkan kerjasama. Beberapa bentuk kerjasama yang perlu dibangun adalah berupa media pembelajaran, pengawasan mahasiswa, pelatihan guru, pelatihan bidang IT, buku penunjang, PPL Jurusan Pendidikan Kesegaran Jasmani, Bagian Administrasi dan Pendidikan Bahasa Bali, workshop kurikulum, workshop multi media, workshop perpustakaan, diklat, pelatihan olimpiade, peminjaman bus Undiksha, dan *lesson study*. Sementara itu, saran-saran peningkatan kinerja kerjasama yang disampaikan di antaranya peningkatan kerjasama dan koordinasi pelaksanaan kegiatan, pemberian informasi yang lebih awal bila mengadakan pelatihan atau workshop, dan lebih banyak undangan seminar, serta beberapa saran terkait teknis pelaksanaan kerjasama. Responden dari luar negeri menyatakan keinginan untuk meningkatkan kerjasama dalam *joint research*, *joint publication*, konsorsium, mobilisasi dan pertukaran dosen dan mahasiswa seperti *visiting professor*, dan *credit earning*.

3.2 Pembahasan

Secara keseluruhan, dari kelima dimensi dalam instrumen dengan menggunakan skala 1 sampai 5, yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana mitra kerjasama Undiksha puas dalam bekerjasama, sejumlah 68.75% responden menyatakan puas, 22.75% menyatakan sangat puas, dan 9.25% menyatakan netral. Sementara itu, hampir tidak ada responden yang menyatakan kurang atau sangat tidak puas. Secara lebih detil, untuk dimensi pertama, yaitu produk, ditemukan sejumlah 69% puas; 24% sangat puas, 7% netral. Untuk dimensi kedua yaitu relevansi, 67% menyatakan puas, 22% sangat puas, 10% netral. Untuk dimensi ketiga yaitu manfaat, 69% menyatakan puas, 24% sangat puas, dan 10% netral.

dokumen lainnya merupakan pendukung terhadap tiga dokumen utama tersebut.

Tersusunnya dokumen Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Undiksha ini telah mendapat dukungan berbagai pihak, oleh karena itu, sudah sepatutnya kami menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada Bapak Rektor dan Wakil Rektor Undiksha, Bapak/Ibu Tim penyusun dokumen SPMI Undiksha, dan staf KJM yang telah memberikan respons positif dan nyata dalam bentuk kerja keras, sehingga dokumen ini dapat terwujud. Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada para pendahulu pimpinan UJM yang telah melakukan banyak rintisan program untuk penyiapan berbagai dokumen SPMI Undiksha. Tanpa bantuan dan kontribusi yang nyata dari Bapak Rektor, Pembantu Rektor, dan tim penyusun dokumen, serta pemangku kepentingan maka terasa sulit kiranya dokumen ini dapat diwujudkan.

Singaraja, Desember 2016
Kepala KJM,



Prof. Dr. A. A. Gede Agung, M.Pd.

Daftar Isi

Halaman

LEMBAR PENGENDALIAN	
SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNDIKSHA	
KATA SAMBUTAN REKTOR	
KATA PENGANTAR KEPALA KJM	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I	PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
BAB II	METODE
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	4
2.2 Responden.....	4
2.3 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	4
2.4 Teknik Analisis data.....	5
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN
3.1 Hasil.....	7
3.2 Pembahasan.....	12
BAB IV	PENUTUP
4.1 Simpulan.....	15
4.2 Saran.....	15
REFERENSI	17

3.1.5 Kemudahan

Dalam hal kemudahan, 69% mitra kerja Undiksha melaporkan kepuasan mereka. Sementara itu, 22% responden merasa sangat puas terhadap dimensi kemudahan ini dan 9% responden yang memilih netral. Selanjutnya, terdapat 1% responden yang menyatakan tidak puas. Sementara itu, tidak satupun responden yang menyampaikan sangat tidak puas terhadap kemudahan dalam melaksanakan kegiatan kerjasama. Kepuasan terhadap kemudahan ditunjukkan pada Gambar 3.5.

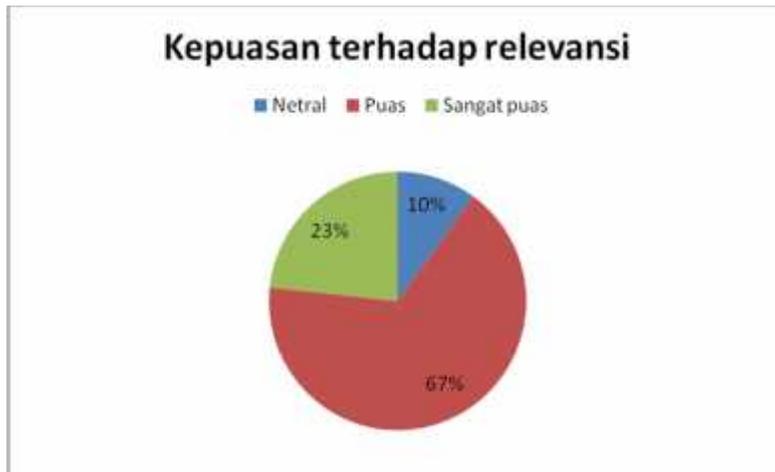


Gambar 3.5 Kepuasan terhadap kemudahan

3.1.6 Produktifitas

Dimensi produktifitas diuraikan dalam pertanyaan terbuka, dengan jawaban pendek. Responden diminta menuliskan bentuk kerjasama yang ada. Dengan membandingkan kedua jawaban tersebut, dapat dinilai produktifitas kerjasama. Secara umum, responden mengemukakan bahwa kegiatan kerjasama telah berjalan dengan baik, di antaranya permintaan sebagai narasumber, PPL, seminar, latihan terbimbing, latihan mandiri, berbagai lomba, peningkatan prestasi siswa, penelitian dan pengabdian, observasi mahasiswa, dan sosialisasi. Responden dari luar negeri menyampaikan bahwa bentuk yang sudah ada dan

Tabel 2.2 Kisi-kisi Penilaian Kepuasan Mitra Undiksha..... 5



Gambar 3.3. Kepuasan terhadap relevansi

3.1.4 Pelayanan

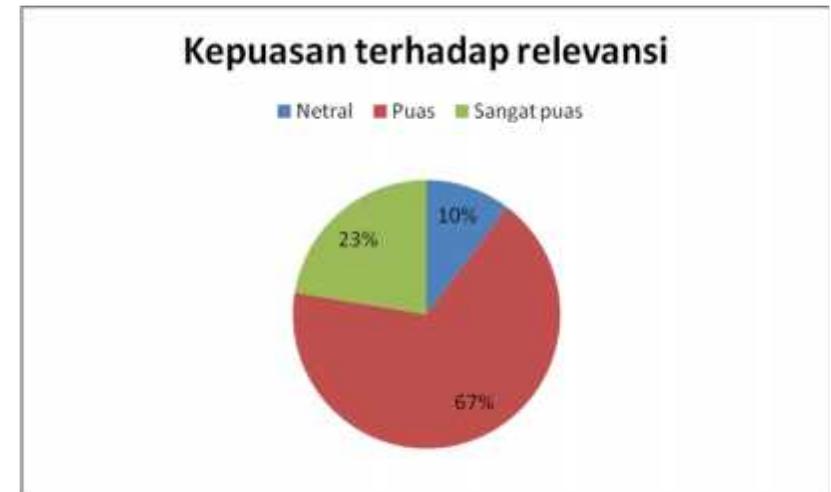
Dimensi layanan terdiri dari tiga item. Hasil analisis data menunjukkan bahwa 70% mitra menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama. Kemudian, sejumlah 23% responden merasa sangat puas dalam hal layanan. Sementara itu 7% merespon netral, dan 0% responden yang tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil analisis kepuasan terhadap pelayanan ditunjukkan pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Kepuasan terhadap pelayanan

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 3.1 Grafik Kepuasan Terhadap Produk.....	8
Gambar 3.2 Kepuasan Terhadap Relevansi.....	9
Gambar 3.3 Kepuasan Terhadap Relevansi.....	10
Gambar 3.4 Kepuasan Terhadap Pelayanan.....	10
Gambar 3.5 Kepuasan Terhadap Kemudahan.....	11



Gambar 3.2 Kepuasan terhadap relevansi

3.1.3 Manfaat

Manfaat yang dirasakan oleh mitra dari kegiatan kerjasama relatif besar. Hal ini terlihat dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa 69% responden puas terhadap kebermanfaatannya program kerjasama dengan Undiksha. Selanjutnya 24% responden menyatakan sangat puas. Sementara itu, 10% menyatakan netral dan 0% responden yang tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil analisis terkait manfaat kegiatan kerjasama ditunjukkan pada Gambar 3.3.



Gambar 3.1 Grafik Kepuasan terhadap Produk

3.1.2 Relevansi

Dimensi mengenai relevansi kegiatan dituangkan dalam 2 item. Hasil analisis data menunjukkan bahwa 67% responden menyatakan puas, 22% menyatakan sangat puas, dan 10% menyatakan tidak puas. Dengan kata lain, mayoritas responden memiliki kepuasan terhadap relevansi kegiatan kerjasama dengan MoU yang disepakati. Hasil analisis terhadap relevansi kegiatan kerjasama ditunjukkan pada Gambar 3.2.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) dalam meningkatkan mutu di berbagai bidang dalam kaidah Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah melakukan kerjasama dengan berbagai pihak.

Peningkatan mutu tersebut sejalan dengan visi Undiksha yaitu menjadi *World Class University*. Adapun pihak yang diajak bekerjasama adalah universitas lain, institusi, maupun lembaga-lembaga pemerintahan dan non-pemerintahan, baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Kegiatan-kegiatan kerjasama dikoordinir oleh sub bagian Kerjasama di bawah tanggung jawab Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerjasama. Jajaran pimpinan yang menaungi Biro ini adalah Wakil Rektor IV. Segala bentuk kegiatan kerjasama yang dilakukan Undiksha dengan pihak lain didasarkan pada nota kesepahaman atau *Memorandum of Understanding (MoU)* yang disepakati Undiksha dan pihak yang diajak bekerjasama. MoU tersebut ditandatangani oleh Rektor Undiksha dan Rektor atau Pimpinan instansi mitra. Selanjutnya, pada tingkat fakultas atau jurusan/prodi, kesepakatan dirangkul dalam *Memorandum of Agreement (MoA)* yang merinci lebih detail bentuk kegiatan kerjasama yang dilakukan dengan pihak mitra. Kesepakatan yang dilakukan dilandasi dengan prinsip mutualisme, yaitu menguntungkan kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Berry & Parasuraman dalam Morgan & Hunt (1994), yaitu bahwa kerjasama merupakan sebuah hubungan yang dibangun atas dasar komitmen yang saling menguntungkan. Dengan kata lain, kerjasama dapat diartikan secara sederhana sebagai usaha bersama yang

dilakukan oleh dua belah pihak yang saling membantu untuk mencapai tujuan tertentu dan saling menguntungkan bagi kedua pihak yang bekerjasama.

Adanya unsur saling menguntungkan dalam sebuah kerjasama, dapat diartikan sebagai kepuasan antar pihak yang bekerjasama. Demikian pula, kerjasama yang dilakukan Undiksha tentunya diharapkan menghasilkan sebuah kepuasan. Kepuasan merupakan suatu perasaan yang menyenangkan karena terpenuhinya hasrat hati, atau suatu perihal yang bersifat puas karena telah merasa berkecukupan. Menurut Cahyono (2006), kepuasan sebagai penilaian atas hubungan yang telah terjalin menunjukkan bahwa kepuasan tidak muncul begitu saja, melainkan sebagai reaksi atau tanggapan terhadap kinerja yang telah ditunjukkan. Lebih jauh, Lupyoadi (2001) menyatakan bahwa pelanggan akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan atau jasa bila mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan harapan. Sementara itu, Loch (dalam As'ad, 2004) mengungkap kepuasan sebagai perbandingan antara kualitas layanan dengan persepsi.

Ganesan (1994) memandang bahwa kepuasan merupakan instrumen yang dapat meningkatkan moral, meningkatkan kooperasi antara pihak yang diajak bekerjasama, serta mengurangi kemungkinan terputusnya hubungan kerja sama yang terjalin. Geyskens, dkk. (1999) membuktikan bahwa kepuasan akan mengarah pada munculnya komitmen untuk memelihara hubungan kerja sama yang telah terjalin selama ini.

Berkaitan dengan kepuasan mitra kerja sama, guna mengevaluasi sejauh mana mitra kerjasama Undiksha mendapatkan manfaat dan kepuasan, sub bagian Kerja sama Undiksha melakukan survey kepuasan mitra. Selain kepuasan mitra, Undiksha menganalisis potensi keberlanjutan dari kerjasama yang telah dilakukan berdasarkan survey tersebut. Survey evaluasi kepuasan mitra dilakukan secara berkesinambungan dari tahun ke tahun. Adapun tujuan dan manfaat survey tersebut diuraikan di bawah ini.

1.2 Tujuan

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

BAB 3

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Angket yang disebar untuk mengetahui kepuasan pihak mitra adalah 100 buah. *Response rate* survey tersebut mencapai kurang dari 30%. Dengan kata lain, dari seluruh angket yang disebar, sejumlah 29 buah yang kembali dengan data yang dapat digunakan. Responden yang berpartisipasi dalam survey terdiri dari 26 mitra dalam negeri dan hana 3 mitra luar negeri. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sumber daya dan terdapatnya mitra yang sulit dijangkau secara personal serta mitra yang berkenan mengembalikan angket dalam batas waktu yang ditentukan. Berikut ini disajikan hasil survey berdasarkan masing-masing dimensi dalam instrumen survey.

3.1.1 Produk

Hasil tabulasi data menunjukkan 69% responden puas dan 24% sangat puas terhadap produk yang dikerjasamakan dengan Undiksha. Hal ini berarti bentuk-bentuk kerja sama yang telah dijalin tetap dipertahankan. Sementara itu, terdapat 7% responden yang menyatakan netral terhadap produk kerja sama dengan Undiksha. Gambar 3.1 bawah ini menunjukkan hasil analisis kepuasan mitra terhadap produk kerjasama.

item dan skor yang diberikan oleh responden. Hasil analisis data tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mitra kerjasama untuk setiap dimensi yang ditanyakan dalam instrumen.

Selanjutnya untuk pertanyaan terbuka, dilakukan analisis terpisah. Data yang serumpun atau mewakili informasi yang serupa atau sama dikelompokkan dan diberi label. Hasil analisis data menunjukkan hal terkait program kerjasama yang menjadi perhatian responden, baik yang untuk dikembangkan, diperbaiki, dikurangi atau pun dihapus.

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

1.3 Manfaat

Hasil survey 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 Undiksha.
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

2

METODE

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pada tahun 2016, kegiatan survey dilakukan pada Bulan November.

2.2 Responden

Responden survey merupakan mitra kerjasama Undiksha, baik dari dalam maupun luar negeri. Responden berjumlah 29 orang, yang mewakili 26 institusi dalam negeri dan 3 institusi luar negeri.

2.3 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah survey berbentuk *paper-based*. Survey tersebut dikirim langsung (berupa surat angket) kepada mitra yang berlokasi relatif dekat dengan Undiksha dan dapat dijangkau, maupun melalui surat elektronik atau *email* dan melalui *google group* yang ditujukan pada mitra yang tidak terjangkau secara langsung, seperti di luar pulau termasuk di luar negeri.

Data survey kemudian dikumpulkan melalui angket. Angket survey mengacu pada dokumen kepuasan kerja sama. Alternatif jawaban yang ditawarkan terdiri dari empat kategori, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas. Pada bagian akhir, juga diberikan pertanyaan dalam bentuk pertanyaan terbuka dengan harapan responden memberikan jawaban singkat. Jawaban responden diberi nilai mulai dari 1 sampai 4 untuk alternatif jawaban mulai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Selanjutnya, kisi-kisi penilaian kepuasan mitra Undiksha yang memuat dimensi dan indikator instrumen survey dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.2 Kisi-Kisi Penilaian Kepuasan Mitra Undiksha

NO	DIMENSI	INDIKATOR	ITEM
1	Produk (barang/jasa)	Kualitas barang/jasa	1
2	Relevansi	1) Kesesuaian dengan tujuan program (MOU) 2) Kesesuaian dengan harapan	2,3
3	Manfaat	Perolehan kegunaan, faedah atau keuntungan	4
4	Pelayanan	1) Keramahan 2) Cepat Tanggap 3) Kesungguhan	5 6 7
5	Kemudahan	1) Komunikasi dan koordinasi 2) Administrasi 3) Fasilitas yang dibutuhkan 4) Terjangkau dari segi jarak/biaya	8 9 10 11
6	Produktivitas	Jumlah kerja sama berdasarkan kemampuan SDM dan fasilitas yang dimiliki	12, 13
7	Keberlanjutan	Kesinambungan kerja sama	14

2.4 Teknik Analisis data

Terdapat dua jenis data yang diperoleh dari dua jenis pertanyaan dalam instrument survey. Data tersebut yaitu data berskala yang diperoleh dari pertanyaan tertutup dan data yang diperoleh dari pertanyaan terbuka (dengan jawaban singkat). Data berskala diolah dalam beberapa tahap. Pertama, data dicermati kelayakannya untuk dilanjutkan ke tahap analisis. Dalam tahap ini, data yang meragukan, tidak lengkap, atau tidak jelas tidak dikutkan dalam analisis. Kemudian, data yang layak dilanjutkan ke tahap berikutnya, ditabulasi berdasarkan