

SURVEI KEPUASAN KERJA SAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR: 1434 TAHUN 2019
TENTANG
TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN
PRASARANA, DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan terhadap civitas akademika terutama terhadap mahasiswa, lembaga/unit/bagian, sarana dan prasarana dan kerjasama maka perlu dibentuk tim survey yang yang potensial dan bertanggung jawab atas terlaksananya survey terhadap kepuasan layanan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
- b. bahwa untuk mengasihkan tim survey yang potensial dan bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada poin a tersebut di atas, maka perlu menunjuk personalia yang memiliki wawasan luas di bidangnya dan perlu dituangkan dalam Keputusan Rektor;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b di atas, maka nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan Rektor ini dipandang mampu, cakap dan bertanggung jawab ditunjuk sebagai Tim Survey terhadap kepuasan layanan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan Rektor ini sebagai Tim Survey Kepuasan terhadap mahasiswa, lembaga/unit/bagian, sarana dan prasarana dan kerjasama Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- KEDUA Tugas Tim Survey tersebut adalah:
1. Melakukan perencanaan survey
 2. Melakukan pemetaan obyek yang akan disurvey
 3. Melakukan kegiatan survey
 4. Mendokumentasikan hasil survey
 5. Melaporkan hasil survey kepada pimpinan
- KETIGA : Keputusan Rektor ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal, 12 September 2019

Rektor,



Muhammad Sirozi

Tembusan:

1. Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Jakarta;
2. Dekan Fakultas di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang;
3. Kepala Unit dan Ketua Lembaga di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang;
4. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR: 1434 TAHUN 2019

TANGGAL 12 SEPTEMBER 2019

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KERJASAMA

SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KERJASAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Pengarah : Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, M.A., Ph.D.
Dr. Zainal Berlian
Dr. Rr. Rina Antasari, M.Hum.

Penanggung jawab : Dr. Ismail, M.Ag.

Ketua : Dr. H. Fajri Ismail, M.Pd.I.

Anggota : Indrawati, M.Pd.
Dr. Fitri Oviyanti, M.Ag.
Dr. Arne Huzaimah, M.Hum.
Dr. Siti Rochmiyatun, M.Hum.
Ahmad Muhaimin, M.Si.

Rektor,



Muhammad Sirozi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Kerjasama. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap UIN Raden Fatah Palembang.

Survei yang dilakukan oleh tim survei UIN Raden Fatah Palembang merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara internal. Survei ini juga bagian dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan dengan tujuan UIN Raden Fatah Palembang untuk mengukur tingkat kepuasan mitra dalam bekerja sama. Muaranya adalah perbaikan dan peningkatan mutu kerjasama sebagai bagian dari siklus PPEPP yang dicanangkan sebagai bagian budaya mutu kerja UIN Raden Fatah Palembang.

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan UIN Raden Fatah Palembang di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untu kita semua. Amin.

Palembang, Desember 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

SK REKTOR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Manfaat	3
BAB II KERANGKA TEORI.....	4
A. Pengertian Layanan Publik	4
B. Konsep Kualitas Layanan	5
BAB III METODOLOGI SURVEI	7
A. Lokasi dan Waktu Survei	7
B. Metode Survei	7
C. Populasi dan Sampel	8
D. Teknik Pengumpulan Data	8
E. Kisi-Kisi Angket	9
F. Uji Validitas	10
G. Teknik Analisis Data	10
BAB IV HASIL SURVEI	11
A. <i>Tangible</i>	11
B. <i>Reliable</i>	12
C. <i>Responsiveness</i>	13
D. <i>Emphaty</i>	15
E. <i>Assurance</i>	17
BAB V KESIMPULAN	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN	22

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu:

Pertama, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy mengatakan, "*For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery*". Reformasi lembaga

pendidikan pada era globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma pada tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu menjelaskan, *“the university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement and the training of men at a really high level.”* Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi menjadi tiga bagian utama yaitu, *pertama*: peran idealis, yaitu sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan, *kedua*: peran sosial, yaitu sebagai pusat pemecahan problem sosial masyarakat, *ketiga*: peran ekonomis-pragmatis yaitu sebagai pusat latihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia lapangan kerja.

Untuk mewujudkan peran tersebut, seyogyanya perguruan tinggi tidak bekerja sendiri. Perguruan tinggi dituntut mampu bekerjasama dengan pihak luar agar kualitas dapat terjaga dengan baik. Bahkan di era globalisasi saat ini, kerjasama itu tidak saja mencakup skala lokal dan nasional, tetapi juga berskala internasional.

B. Tujuan

Dilakukannya survei kepuasan kerjasama adalah bagian dari untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerjasama antara UIN Raden Fatah Palembang dengan para mitra kerja sama dan mendapatkan feedback atau umpan balik dari para mitra. Secara rinci, tujuan survei diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap implementasi program kerjasama
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan kerjasama antara mitra dan UIN Raden Fatah Palembang

3. Untuk memberikan informasi kepada mitra dan UIN Raden Fatah kelebihan dan kekurangan kerjasama
4. Menjadi sumber informasi bagi keberlanjutan kerjasama
5. Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan kualitas kerjasama

C. Manfaat

Hasil survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberi manfaat seperti:

1. Diperolehnya informasi tentang tingkat kepuasan terhadap bagian kerjasama
2. Diperolehnya informasi tentang kebermanfaatan kerjasama
3. Diperolehnya informasi mengenai kelebihan dan kekurangan kerjasama
4. sebagai dasar untuk peningkatan kualitas kerjasama

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

B. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy to use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Menurut Feigenbaun (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
Empathy (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Lokasi dan Waktu Survei

Lokasi penelitian dilakukan oleh tim survei di dalam dan luar wilayah Sumatera Selatan. Hal ini dilakukan karena mitra UIN Raden Fatah Palembang tidak saja berada pada wilayah Provinsi Sumatera Selatan, namun mencakup pula wilayah Indonesia dan luar negeri. Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan Oktober 2019 sampai dengan Desember 2019. Rencana detail pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Oktober	November	Desember
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada penelitian IKM UIN Raden Fatah Palembang adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan indikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada penelitian ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan kerjasama di UIN Raden Fatah Palembang, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan kerjasama.

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut. Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah mitra kerjasama UIN Raden Fatah Palembang.

2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara menggunakan purposive sampling atau sampel bertujuan. Untuk itu sampel yang dipilih dalam survei ini adalah mitra yang telah bekerjasama dengan UIN Raden Fatah Palembang, Dari 40 mitra kerjasama yang diberikan angket, hanya 21 mitra kerjasama yang mengembalikan kuesioner.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik UIN Raden Fatah Palembang. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.

E. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Dari ke lima indikator tersebut, disusunlah angket kerjasama terdiri dari 13 aspek pernyataan sebagaimana tabel berikut:

1. Aspek *Tangible* mencakup:
 - a. Kecukupan sarana dan prasarana
 - b. Lokasi yang mudah dijangkau
2. *Reliable*
 - a. Konsistensi kerjasama
 - b. Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama
3. *Responsiveness*
 - a. Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama
 - b. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama
 - c. Responsif terhadap keluhan mitra
4. *Emphaty*
 - a. Kesungguhan dalam menjalin kerjasama
 - b. Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama
 - c. Intensitas komunikasi kepada mitra
5. *Assurance*
 - a. Kemampuan meminimalisir kesalahan
 - b. Percaya diri dalam menjalin kerjasama
 - c. Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama

F. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen... untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*). Untuk menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki $V \geq 0,2$. Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \frac{\sum s}{[n(c - lo)]}$$

Ket:

- $\sum s$ = jumlah skor
- n = jumlah pakar
- c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar
- lo = skor terendah yang diberikan oleh pakar

G. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam survei mitra kerjasama dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu menghitung rata rata dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Di mana:

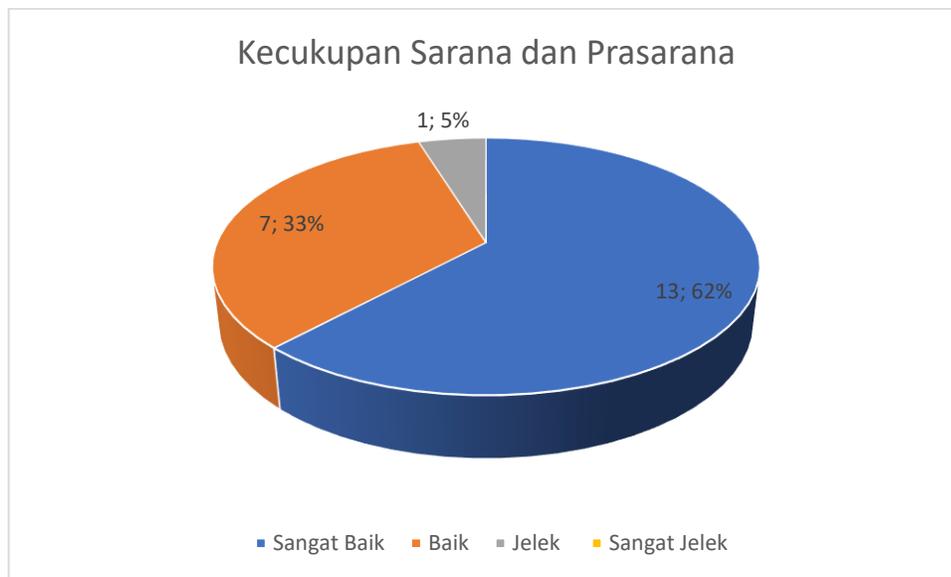
- $X_i = X_1, X_2, X_3 \dots \dots X_n$
- N = banyak data

BAB IV HASIL SURVEI

A. Tangible

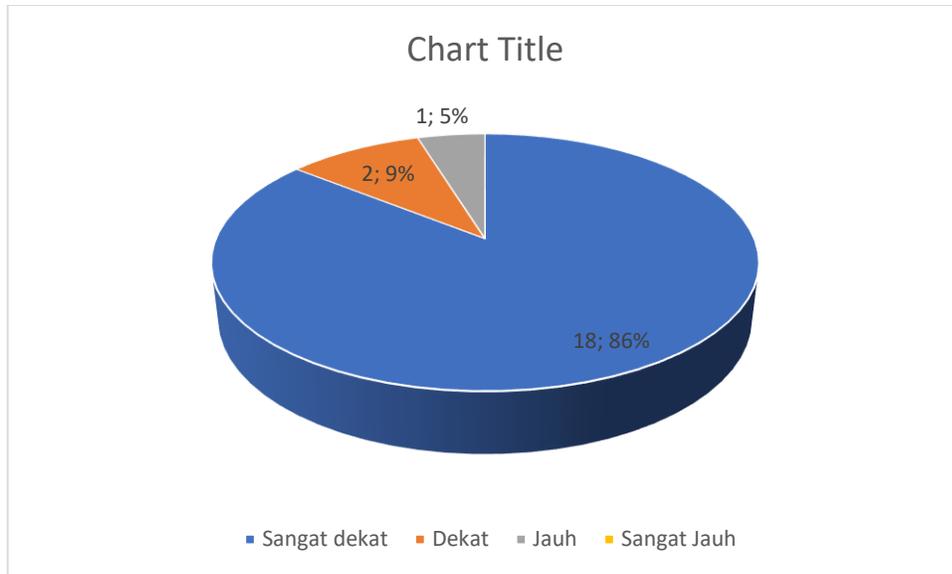
1. Kecukupan sarana dan prasarana

Hasil tabulasi data pada aspek kecukupan sarana dan prasarana menunjukkan sebanyak 62 % respon mengatakan UIN Raden Fatah Palembang terkategori sangat baik, 33 % mengatakan baik dan 5 % mengatakan jelek serta tidak satupun responden yang menyatakan sangat jelek. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



2. Lokasi yang mudah dijangkau

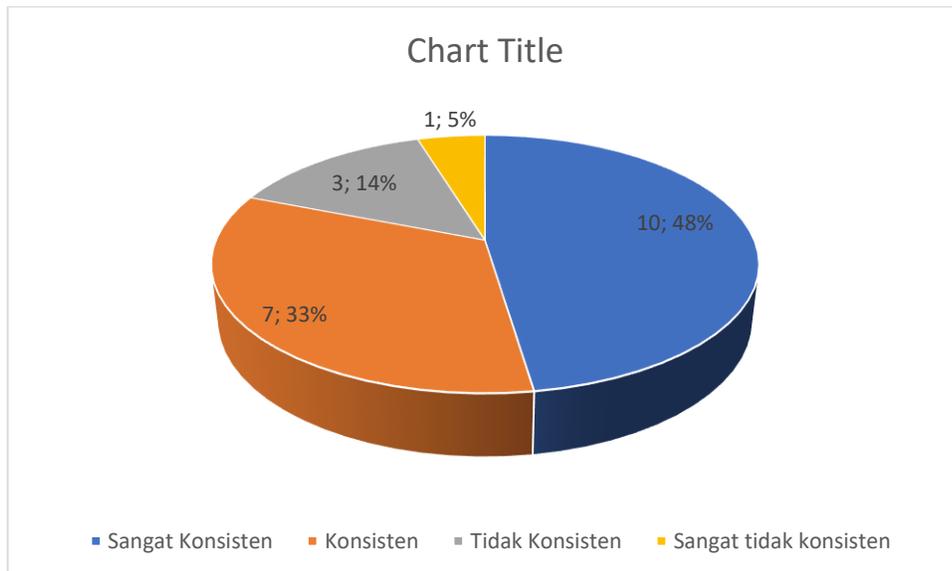
Untuk kemudahan lokasi, data hasil survei menunjukkan sebanyak 85,71 % responden mengatakan sangat dekat, sebanyak 9,52 % mengatakan dekat dan 4,76 % mengatakan jauh. Tidak satupun responden yang mengatakan bahwa jarak antara mitra dengan UIN Raden Fatah Palembang sangat jauh. Hasil survei terhadap lokasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



B. Reliable

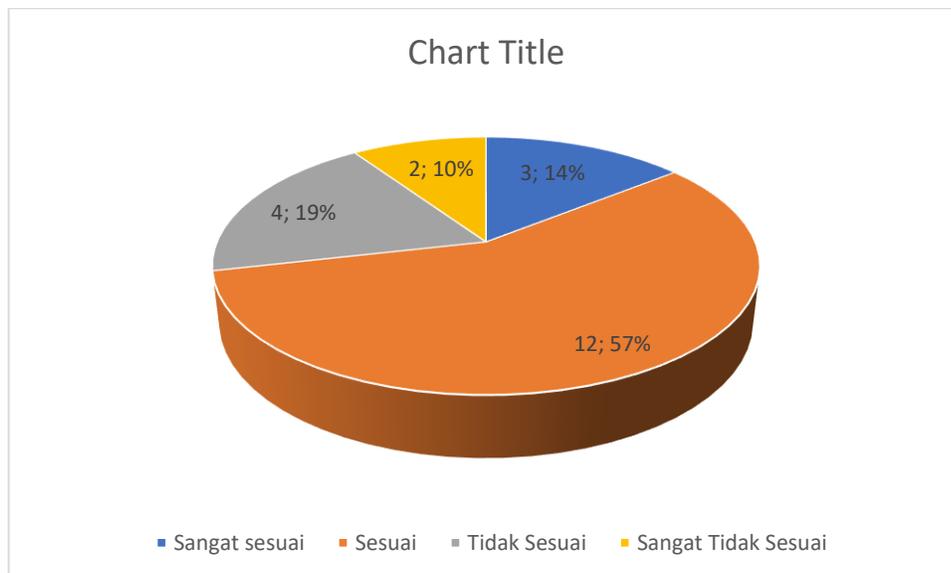
1. Konsistensi Kerjasama

Untuk tingkat konsistensi kerjasama, sebanyak 47,62 % responden mengatakan UIN Raden Fatah Palembang sangat konsisten, 33,33 % mengatakan konsisten, sebanyak 14,29 % mengatakan tidak konsisten dan 4,76 % mengatakan sangat tidak konsisten. Hasil survei pada aspek konsistensi kerjasama dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



2. Kesesuaian Program dengan perjanjian kerjasama

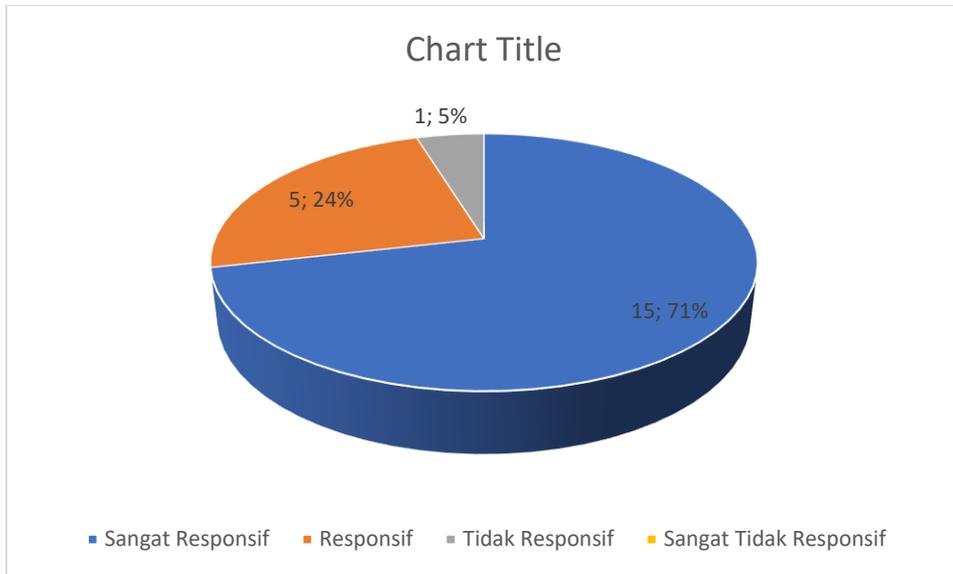
Pada aspek kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama, sebanyak 14,29 % responden mengatakan sangat sesuai, 57,14 % mengatakan sesuai, 19,05 % mengatakan tidak sesuai dan 9,52 % mengatakan sangat tidak sesuai. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



C. Responsiveness

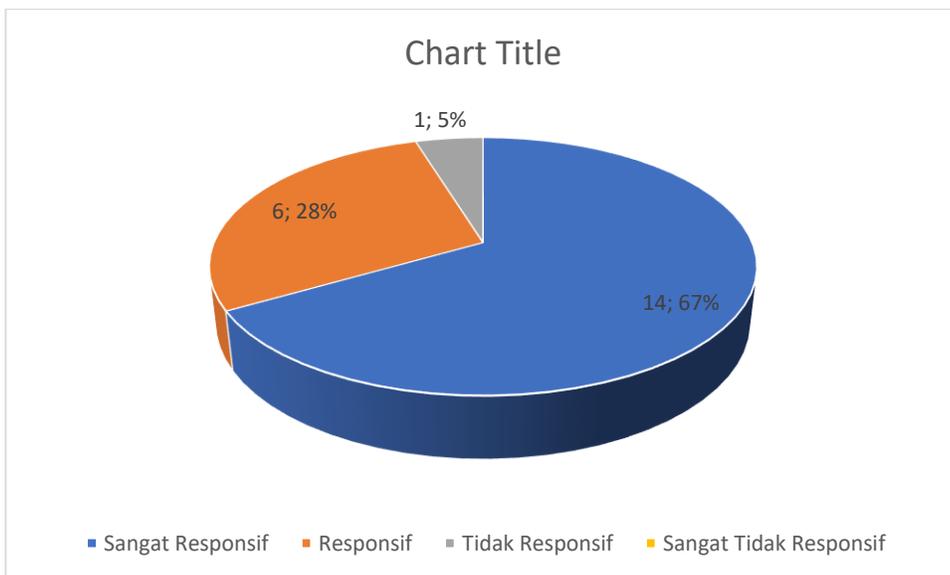
1. Responsif dalam usaha menjalin kerjasama

Pada aspek ini sebagian besar atau 71,43 % responden mengatakan UIN Raden Fatah Palembang sangat responsif dalam usaha menjalin kerjasama, 23,81 % responsif, 4,76 % tidak responsif dan tidak satupun responden yang mengatakan sangat tidak responsif. Hasil survei pada aspek responsif dalam usaha menjalin kerjasama dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



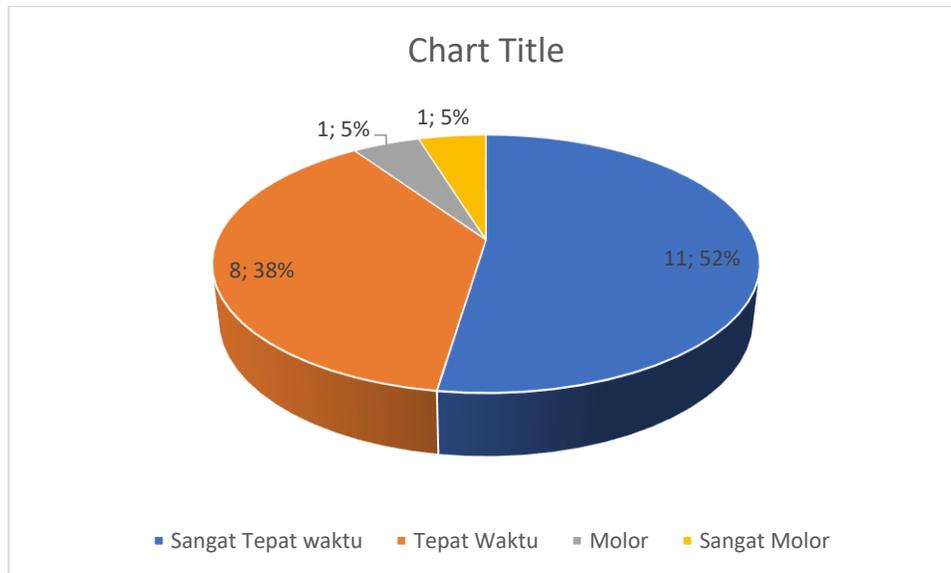
2. Responsif terhadap keluhan mitra

Pada aspek responsif terhadap keluhan mitra, sebanyak 66,67 % responden mengatakan sangat responsif, 28,57 % responden mengatakan responsif, 4,76 % mengatakan tidak responsif dan tidak satupun responden yang mengatakan sangat tidak responsif. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama

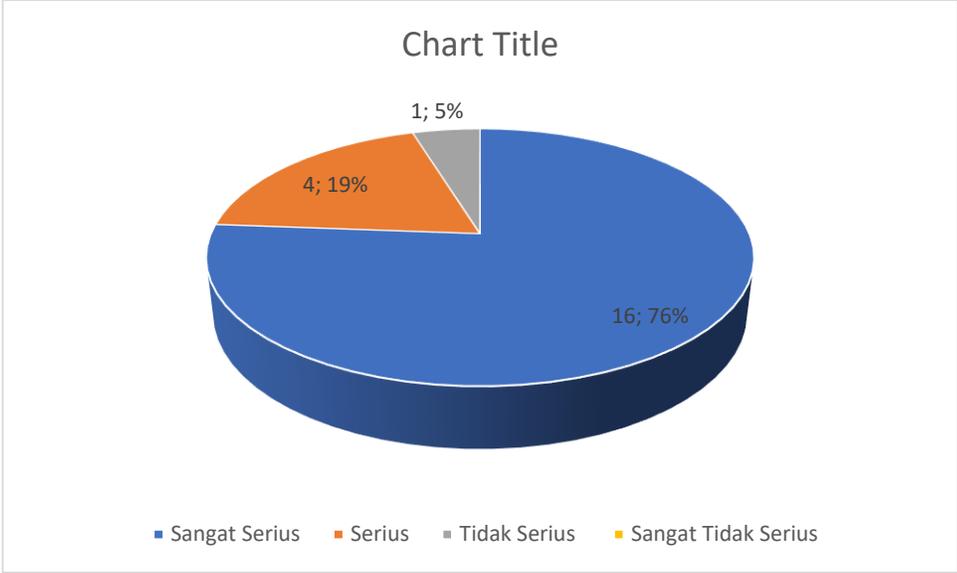
Pada aspek ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama, sebanyak 38,10 % responden menilai UIN Raden Fatah Palembang sangat tepat waktu dalam pelaksanaan kerjasama 38,10 % mengatakan tepat waktu, sebanyak 4,76 % mengatakan molor, dan 4,76 % lainnya mengatakan sangat molor. Hasil survei pada aspek ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama dapat dilihat pada gambar berikut:



D. *Emphaty*

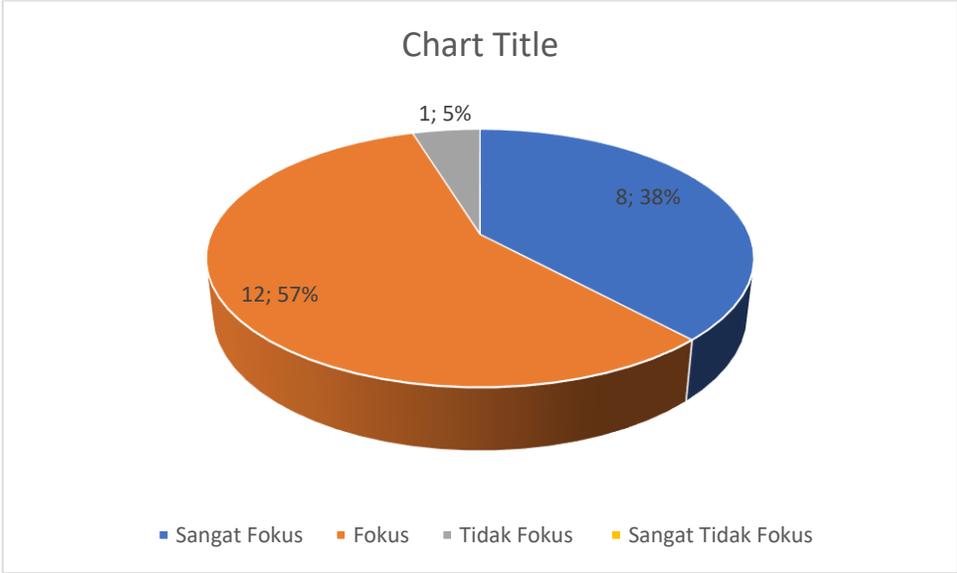
1. Keseriusan dalam menjalin kerjasama

Pada aspek keseriusan dalam menjalin kerjasama, sebagian besar responden atau 76,19 % mengatakan bahwa UIN Raden Fatah Palembang sangat serius dalam menjalin kerjasama, sebanyak 19,05 % menilai serius, sebanyak 4,76 % mengatakan kurang serius dan tidak satupun responden yang mengatakan sangat tidak serius. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



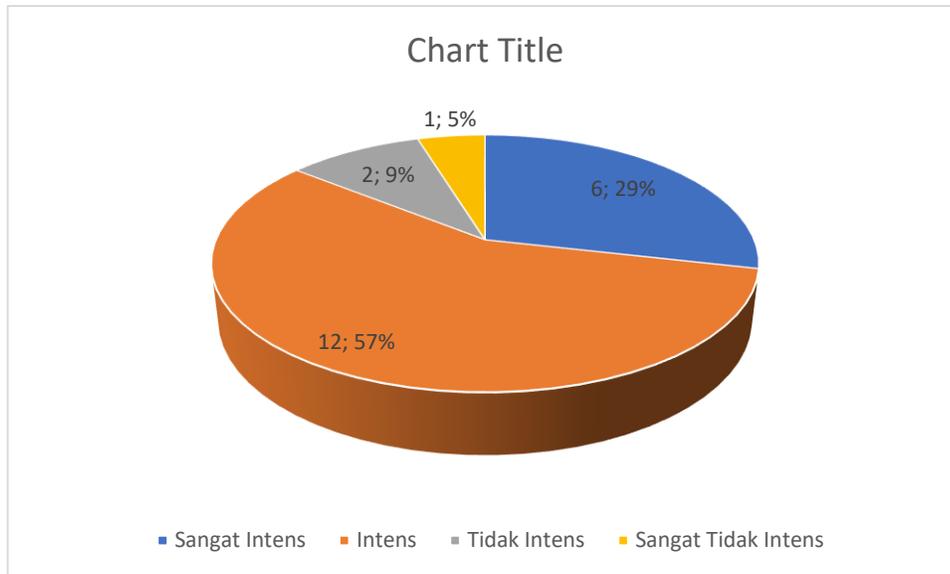
2. Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama

Pada aspek ini sebanyak 38,10 % responden mengatakan UIN Raden Fatah sangat fokus kepada kepentingan mitra kerjasama, sebanyak 57,14 % mengatakan fokus, sebanyak 4,76 % menilai kurang fokus dan tidak satupun responden mengatakan sangat tidak fokus. Hasil survei pada aspek fokus kepada kepentingan mitra kerjasama dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3. Intensitas komunikasi kepada mitra

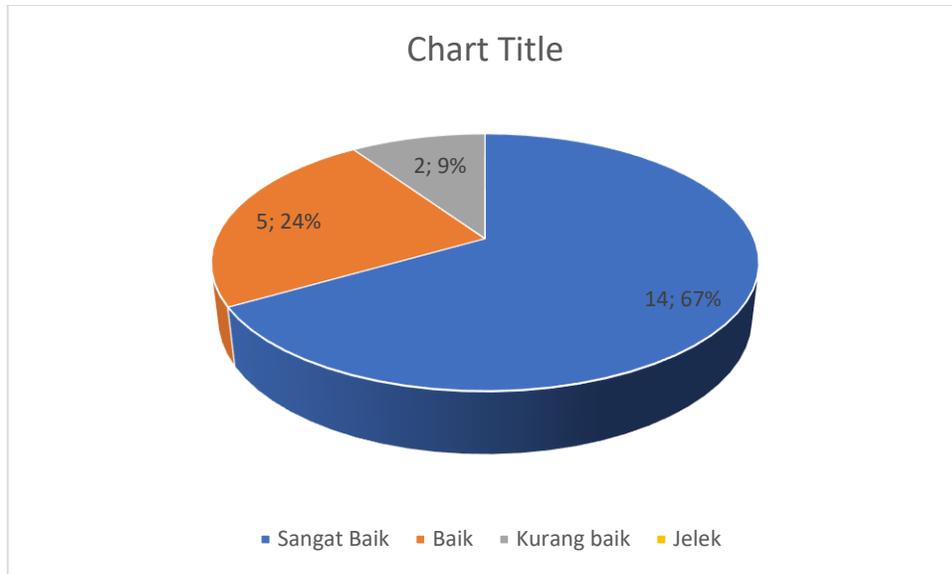
Pada aspek intensitas komunikasi kepada mitra, sebanyak 28,57 % responden mengatakan bahwa UIN Raden Fatah Palembang sangat intens dalam menjalin komunikasi kepada mitra, sebanyak 57,14 % responden menilai intens, sebanyak 9,52 % mengatakan kurang intens dan sebanyak 4,76 % sangat tidak intens. Hasil survei pada aspek intensitas komunikasi kepada mitra dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



E. Assurance

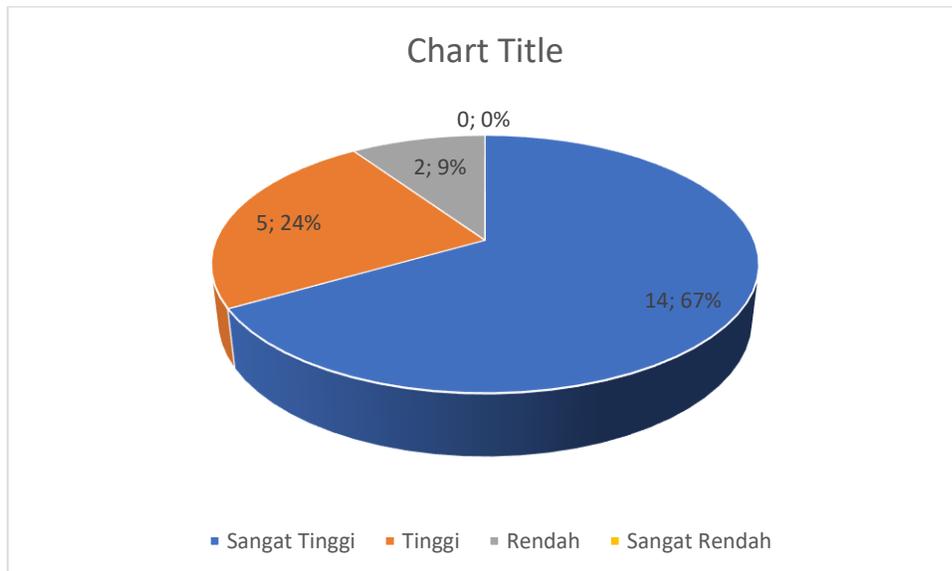
1. Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan

Pada aspek kemampuan dalam meminimalisir kesalahan, sebagian besar responden atau 66,67 % sangat baik, sebanyak 23,81 % menilai baik, sebanyak 9,52 % kurang baik dan tidak satupun responden yang mengatakan jelek. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



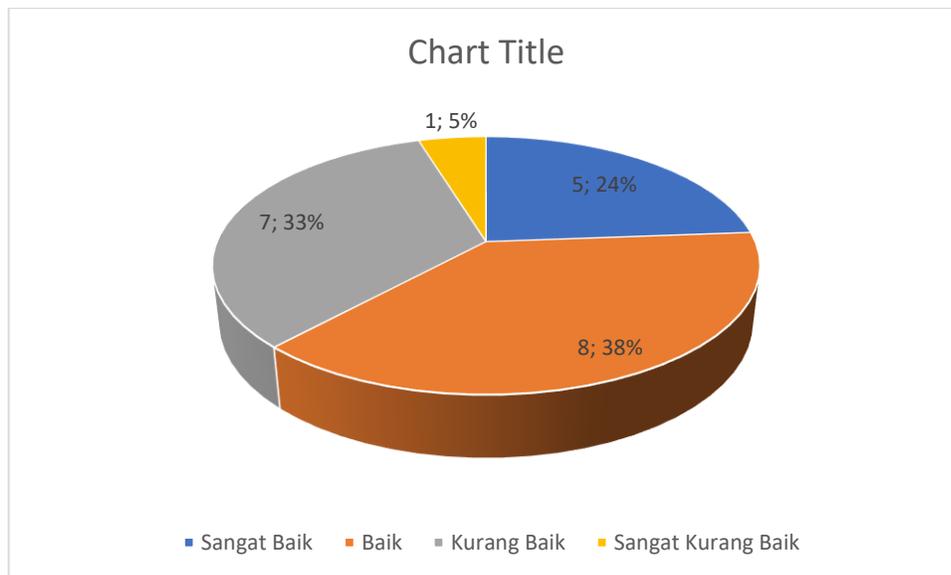
2. Percaya diri dalam menjalin kerjasama

Pada aspek kepercayaan diri dalam menjalin kerjasama, sebanyak 66,67 % responden menyatakan bahwa UIN Raden Fatah Palembang memiliki tingkat kepercayaan diri yang sangat tinggi, sebanyak 23,81 % mengatakan tinggi, sebanyak 9,52 % masih rendah dan tidak satupun responden mengatakan sangat rendah. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3. Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama

Pada aspek kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama sebanyak 23,81 % responden mengatakan bahwa UIN Raden Fatah Palembang sangat baik, sebanyak 38,10 % mengatakan baik, sebanyak 33,33 % mengatakan kurang baik dan 4,76 % mengatakan sangat kurang baik. Hasil survei pada aspek ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember 2019, diperoleh kesimpulan bahwa rata-rata penilaian mitra terhadap kualitas kerjasama dengan UIN Raden Fatah Palembang sudah sangat baik. Hasil ini terlihat dari survei 13 aspek terdiri dari 1) *Tangible (terjamah)* 2) *Reliable (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 kurang baik yaitu: konsistensi kerjasama dan kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

Lampiran: Kuesioner Mitra Kerjasama



Sebelum anda mengisi kuesioner di bawah ini, mohon anda membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuesioner ini merupakan kuesioner tentang Kepuasan Kerjasama.
2. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan.
3. Tulislah hasil jawaban pada kolom yang telah disediakan dengan cara memberikan tanda silang (X) atau centrang (√).
4. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.
5. Apabila bpk/ibu/sdr ingin mengganti jawaban, berilah tanda sama (=) pada pilihan semula, kemudian berilah tanda silang (X) atau centrang (√) pada jawaban baru.
6. Biodata akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.
7. Gunakan ballpoint atau pulpen di dalam mengisi kuesioner.
8. Demi kebenaran hasil kuesioner dan pengembangan lembaga, isilah kuesioner di bawah ini dengan jujur, kritis dan objektif.

DATA RESPONDEN:

1.	Nama	:	
2.	Jabatan	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Asal Instansi	:	

Isilah kuesioner di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) atau dengan tanda centrang (√) pada kolom yang disediakan dengan interval penilaian sebagai berikut:

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Kecukupan sarana dan prasarana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Lokasi yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
3.	Konsistensi kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
5.	Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Responsif terhadap keluhan mitra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
8.	Kesungguhan dalam menjalin kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Intensitas komunikasi kepada mitra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
11.	Kemampuan meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Percaya diri dalam menjalin kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Before you fill out the questionnaire below, please read the filling instructions first.

Instruction:

1. This questionnaire is a questionnaire about Cooperation Satisfaction.
2. The questionnaire is arranged in the form of a statement.
3. Write the result of the answer in the column provided by giving a cross (X) or center (√).
4. Questionnaire uses a Likert scale consisting of numbers 1 to 4. Number 1 means very bad / very dissatisfied / very unfriendly / very irresponsible. Number 2 means not good / dissatisfied / unfriendly / irresponsible. Number 3 written in the questionnaire indicates good / satisfied / friendly / responsible and number 4 indicates very good / very satisfied / very friendly / very responsible
5. If you want to change the answer, put an equal sign (=) in the original selection, then give a cross (X) or center (√) in the new answer.
6. Biodata will be kept confidential and will not be published.
7. Use a ballpoint pen or pen in filling out the questionnaire.
8. For the sake of the truth of the results of the questionnaire and the development of the institution, fill out the questionnaire below honestly, critically and objectively.

Fill out the questionnaire below by giving a cross (X) or with a check mark (√) in the column provided with the assessment interval as follows:

NO	Aspects	Score			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Adequacy of facilities and infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Easy to reach location	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
3.	Partnership consistency	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Program compatibility with Partnership agreement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
5.	Responsive in an effort to establish partnership	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Timeliness in implementing partnership	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Responsive to partner complaints	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
8.	Seriousness in establishing partnership	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Focus on the interests of partners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	The intensity of communication to partners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empathy					
11.	The ability to minimize errors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Confident in collaborating	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	The ability of Human Resources in organizing partnership activities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>