



ITKES Muhammadiyah Sidrap

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MITRA CATUR DHARMA



Unqqul, Profesional, dan Berakhlaqul Karimah

INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS
(ITKES) MUHAMMADIYAH SIDRAP
TAHUN 2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai lembaga yang memiliki kewenangan menjalin dan mengembangkan kerjasama akademik dan non akademik dengan pihak-pihak yang sesuai dan terkait dengan pengembangan institusi baik dalam maupun luar negeri, Lembaga Kerjasama ITKES Muhammadiyah Sidrap mendorong pengunduhan manfaat kerjasama yang terjalin dengan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis sistem informasi serta mengkomunikasikannya ke pihak-pihak yang terkait.

Pendidikan tinggi yang merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik/profesional dalam menerapkan serta menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi ataupun kesenian agar dapat terlaksananya fungsi Pendidikan Tinggi. Dalam kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, maka setiap organisasi perlu bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas terjadinya perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik, maka ITKES Muhammadiyah Sidrap mengadakan kerja sama dengan berbagai lembaga, baik perguruan tinggi maupun pihak lain dari dalam maupun luar negeri. Dan Lembaga Kerjasama bertugas dalam melakukan kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan di luar negeri untuk mencapai visi ITKES Muhammadiyah Sidrap.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan ITKES Muhammadiyah Sidrap senantiasa dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (Memorandum of Understanding) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan kerjasama yang dilakukan ITKES Muhammadiyah Sidrap diupayakan agar mitra kerjasama memperoleh manfaat yang saling

menguntungkan.

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerjasama. Kegiatan kerjasama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerjasama dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan ITKES Muhammadiyah Sidrap adalah melakukan survey kepuasan melalui link https://bit.ly/survei_kepuasanmitracaturdharma_ITKESMu Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan Dosen dan Tendik merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila Dosen dan Tendik merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang dirasakan ITKES Muhammadiyah Sidrap maupun mitra dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan ITKES Muhammadiyah Sidrap maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undan Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang GuruDan Dosen
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun2009 Tentang Dosen;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik

Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembentukan Komite Penilaian dan/atau Reviewer dan Tata Cara Pelaksanaan Penilaian Penelitian Dengan Menggunakan Standar Biaya Keluaran.
8. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi tahun 2018, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Direktorat Penjaminan Mutu
9. Pedoman SPMI PTM/PTA Edisi Keempat Tahun 2019, Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah.
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 05 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.

C. Sasaran

1. BPH
2. Rektor
3. Wakil Rektor
4. Lembaga
5. Dekan
6. Ketua Prodi
7. Dosen
8. Mitra Kerjasama

D. Tujuan

Survey kepuasan mitra catur darma terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap bertujuan untuk untuk:

1. Mengetahui persepsi kepuasan mitra kerjasama terhadap ITKES Muhammadiyah Sidrap.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan mitra kerjasama ITKES Muhammadiyah Sidrap.
3. Sebagai bahan evaluasi untuk tindak lanjut

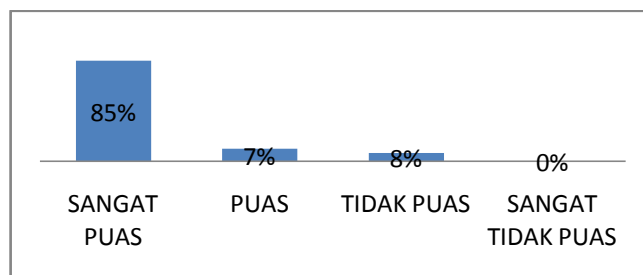
BAB II

HASIL SURVEI, REKOMENDASI dan TINDAK LANJUT

A. Deskripsi Hasil

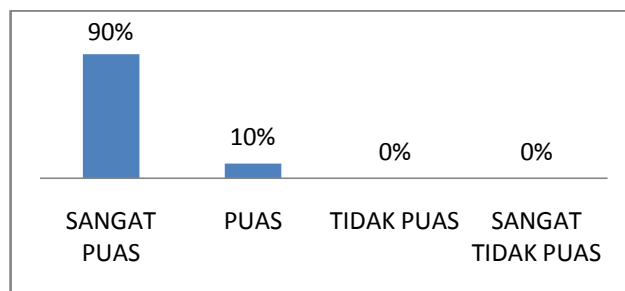
Rekapitulasi kepuasan mitra kerjasama sebagai berikut :

1. Bidang kerja sama ITKES Muhammadiyah Sidrap merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama



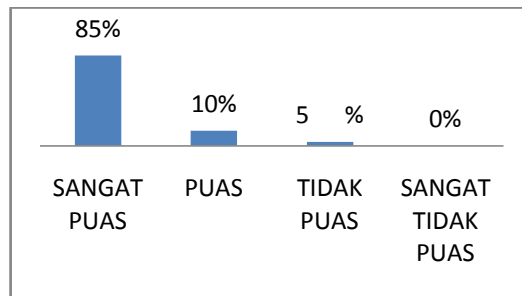
Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan 1, 85 % mitra yang merasa sangat puas terhadap respon dalam menjalin atau merintis kerja sama, 7 % yang merasa puas, dan 8 % yang merasa tidak puas.

2. Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan



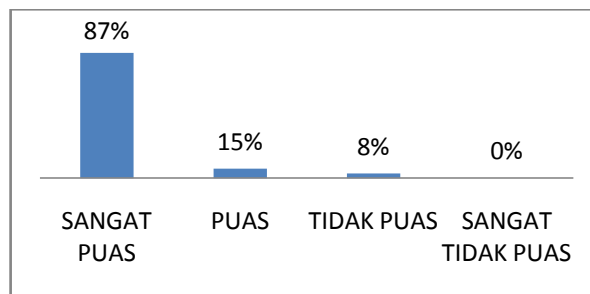
Bersakarkan Tabel pada pertanyaan ke 2 dapat disimpulkan bahwa rata-rata ,itra ,erasa sangat puas terhadap proses pembuatan Nota MoU denganSykes Muhamamdiyah sidrap dengan nilai 90 %, sedangkan yang meras puas sekitar 10 %.

3. ITKES Muhammadiyah Sidrap memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan



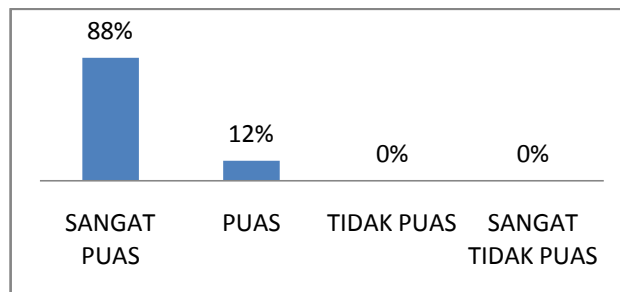
Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa 85% mitra merasa sangat puas terhadap pendampingan yang diberikan oleh ITKES Muhammadiyah sidrap dalam menjalin mitra kerja sma, terdapat 10% yang memilih puas, dan 5% yang merasa tidak puas.

4. Kerja sama dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap berjalan sesuai dengan yang diharapkan



Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa 87% mitra merasa sangat puas terhadap kerja sama yang dilakukan dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap

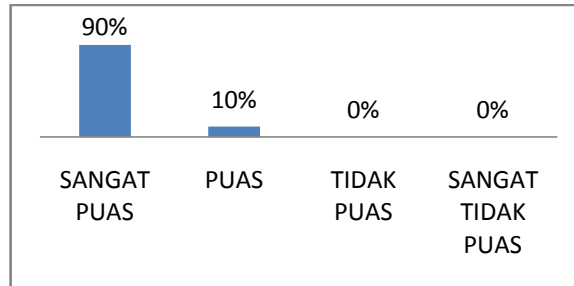
5. Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara Institusi kami dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap



Berdasarkan Garfik dapat disimpulkan bahwa 88% mitra merasakan sangat puas adanya manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara Institusinya dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap. 12% yang merasa puas

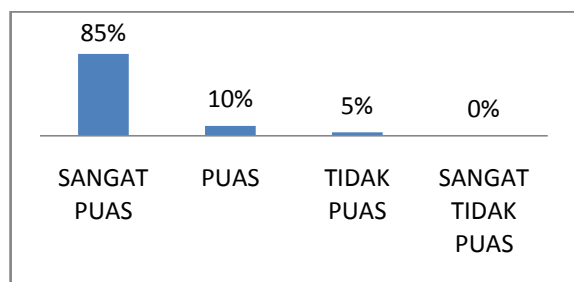
dan tidak ada yang merasa tidak puas dalam pertanyaan ini.

6. Implementasi kerja sama sesuai dengan Perjanjian Kerja sama



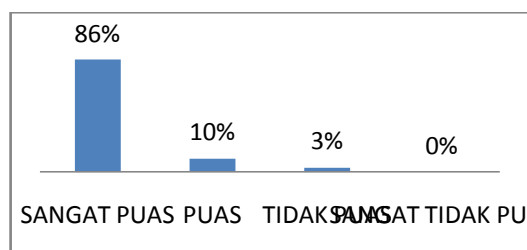
Berdasarkan Grafik diatas dapat disimpulkan bahwa 90% mitra merasa sangatb puas dan 10% merasa puas terhadap Implementasi kerja sama sesuai dengan Perjanjian Kerja sama.

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



Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa 85% mitra merasa sangat puas, 10% mitra merasa ouas dan 5%mitra yang mearasa cukup puas terhadap Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.

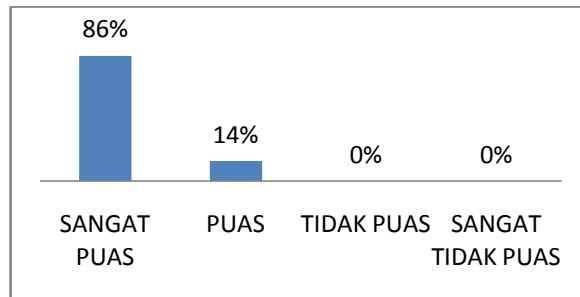
8. Kami akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan



Berdasarkan Grafik diatas dapat disimpulkan bahwa 90% mitra merasa sangat puas, 7% merasa puas dan 3 % merasa tidak puas terhadap keinginan

untuk melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya sesuai kebutuhan

9. Berdasarkan jaringan kerjasama mohon Bapak/Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan dimasa yang akan datang



Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa 86% mitra merasa sangat puas, 14% merasa puas, dan tidak ada mitra yang merasa tdak puas terhadap keberlanjutan dimasa yang akan datang

B. Rekomendasi dan Tindak lanjut

No	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Ket
1	Bidang kerjasama ITKES Muhammadiyah Sidrap merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama	Mempertahankan dan lebih meningkatkan yang masi kurang	Berlanjut
2	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan	Mempertahankan dan lebih meningkatkan yang masi kurang	Berlanjut
3	ITKES Muhammadiyah Sidrap memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	Tetap mengawal MoU atau kerjasama yang dirintis	Berlanjut
4	Kerja sama dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap berjalan sesuai	Mempertahankan dan lebih meningkatkan yang masi kurang	Berlanjut

	dengan yang diharapkan		
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara Institusi kami dengan ITKES Muhammadiyah Sidrap	meningkatkan yang masi kurang sehingga manffatnya bisa menjadi sangat baik	Berlanjut
6	Implementasi kerja sama sesuai dengan Perjanjian Kerja sama	Penambahan / Pembelian alat oleh Bagian keuangan sudah direalisasikan seperti phantom, pencetak obat, dan beberapa alat lainnya yang sudah diinventaris oleh Laboratorium	Berlanjut
7	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	Ruang aula masi dalam proses pembangunan di atas gedung Perpustakaan, sehingga untuk sementara kegiatan keagamaan atau kegiaatn ilmiah yang jumlah pesertanya besar dialihkan ke mesjid Almanar Muihammadiyah dan Gedung Muhammadiyah	Berlanjut
8	Kami akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan	Penambahan bebarapa kursi masi dalam tahap proses pengadaan	Berproses
9	Berdasarkan jaringan kerjasama mohon Bapak/Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan	Adanya kerjasama dengan tekhnisi atau revarasi kuris yang telah rusak	Berproses

	dimasa yang akan datang		
--	-------------------------	--	--

BAB III

PENUTUP

Survei kepuasan Mahasiswa ITKES Muhammadiyah Sidrap terhadap layanan institusi dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan ITKES Muhammadiyah Sidrap.

Mempertahankan nilai yang sudah ada dan terus berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan, meskipun secara umum pelayanan yang diberikan sudah memasuki kategori “BAIK”, bukan berarti kepuasan dalam memberikan pelayanan sudah dirasa maksimal dan terlenu dengan nilai yang ada.

Mempertahankan suatu hasil bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu berinovasi dengan memberikan yang mudah dan terbaik merupakan hal utama yang harus dilakukan demi meningkatnya mutu kinerja Dosen dan Tendik dalam melakukan pelayanan dan hal yang lebih utama lagi adalah memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan seluruh stakeholder. Upaya-upaya perbaikan tersebut dalam rangka mewujudkan pelayanan yang “Melayani dengan Amanah, Nyaman, Transparan, Akuntabel, dan Profesional.