

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA



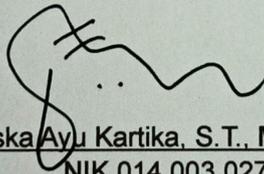
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BALIKPAPAN
2022

PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA

PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BALIKPAPAN

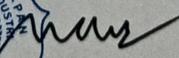
Balikpapan, 29 Desember 2022
Kepala Program Studi Teknik Mesin



Ir. Siska Ayu Kartika, S.T., M.MT., IPM
NIK.014 003 027

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri




Gunawan, S.T., M.Eng

NIP. 197009262005011000

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Laporan Survey Kepuasan Mitra Kerjasama dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Laporan hasil survei kepuasan mitra kerjasama menjadi acuan oleh Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar-benarnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Ketua Program Studi Teknik Mesin,

Ir. Siska Ayu Kartika, S.T., M.MT., IPM
NIDN. 1121047501

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR	6
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Tujuan Kegiatan	9
1.3. Manfaat Keluaran	9
BAB II METODOLOGI.....	10
2.1. Waktu.....	10
2.2. Responden dan Metode Pengambilan Sampel	10
2.3. Metode dan Instrumen Pengambilan Sampel.....	11
2.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	11
BAB III HASIL SURVEI	15
3.1. Tabulasi Data.....	15
3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.3. Nilai Indeks Kepuasan.....	25
BAB IV KESIMPULAN	28
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert yang Digunakan di dalam Kuesioner.....	13
Tabel 2. Indeks Kepuasan Lembaga Mitra	14
Tabel 3. Uji Validitas Instrumen.....	24
Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kemampuan SDM FTI dalam Mengorganisir Kegiatan Kerjasama	15
Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Administrasi dalam Proses Kerjasama	16
Gambar 3. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Pelaporan Hasil Akhir dari Kegiatan Kerjasama.....	16
Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin Berjalan Sesuai Harapan	17
Gambar 5. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin Sudah Memberi Manfaat Sesuai dengan Yang Diharapkan	17
Gambar 6. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kesesuaian Implementasi Kerjasama Telah Sesuai dengan Tujuan Program Perjanjian Kerjasama	18
Gambar 7. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama yang Dilakukan Memenuhi Harapan Kami	18
Gambar 8. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama dengan FTI Uniba Akan Terus Dilanjutkan Dimasa Mendatang	19
Gambar 9. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Penyusunan Nota Kesepemahaman/Perjanjian Kerjasama (MoU/MoA/PKS).....	19
Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kemampuan Meminimalisir Kesalahan	20
Gambar 11. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Percaya Diri dalam Menjalin Kerjasama	20
Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan Kerjasama	21
Gambar 13. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Fokus Terhadap Kepentingan Mitra Kerjasama	21
Gambar 14. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kesungguhan dalam Menjalin Kerjasama	22
Gambar 15. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Intensitas Komunikasi Terhadap Mitra	22

Gambar 16. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Responsif dalam Usaha untuk Menjalin Kerjasama.....	23
Gambar 17. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Responsif dalam Menanggapi Keluhan Mitra	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional, melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan bidangnya yang inovatif dan bernilai guna bagi masyarakat, serta menjalin kemitraan dan kerjasama dengan dunia usaha dan industri baik sektor jasa dan manufaktur.

Manfaat dari kerjasama ditujukan untuk saling menguntungkan antara ke dua belah pihak. Pada dasarnya monitoring dan evaluasi dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut: (1) Jika implementasi dari Memorandum of Understanding (MoU) dan Memorandum of Agreement (MoA) belum pernah terlaksana (yakni belum pernah terealisasi Perjanjian Kerja) maka pihak Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan akan berkomunikasi dengan pihak yang bekerjasama untuk mendiskusikan kemungkinan pelaksanaan kegiatan yang akan diatur dalam Surat Perjanjian Kerja (SPK); (2) Jika telah ada implementasi dari MoU/MoA yakni kegiatan kerjasama telah terealisasi maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerjasama ini. Bentuk monitoring dan evaluasi dilakukan dengan menyampaikan laporan perkembangan pelaksanaan kegiatannya.

Suatu kerjasama yang ideal melaksanakan kegiatan formal proses

penandatanganan MoU/MoA dibarengi dengan pelaksanaan kegiatan sebagai bentuk implementasinya yang dituangkan dalam surat perjanjian kerja (SPK). Selanjutnya kedua belah pihak akan mendapatkan manfaat dari kerjasama tersebut. Untuk menjamin keberlangsungan kerjasama maka Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan mengukur Kepuasan mitra terhadap kerjasama yang telah dilakukan dengan dasar: Mutu, manfaat, kepuasan dan keberlanjutan kerjasama yang relevan dengan kebutuhan Fakultas dan Program Studi.

1.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan survey kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan kerjasama ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan kerjasama yang telah dilaksanakan dengan lembaga mitra kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
- b. Memperoleh informasi berkenaan dengan mutu dan manfaat kegiatan kerjasama bagi kedua belah pihak.
- c. Memperoleh informasi berkenaan dengan kepuasan Lembaga Mitra terhadap hasil kegiatan kerjasama dan layanan kerjasama dari Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan.
- d. Menjamin keberlanjutan kerjasama lembaga mitra dengan Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan.

1.3. Manfaat Keluaran

Dokumen hasil survey kepuasan Lembaga Mitra terhadap Layanan Kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan, bermanfaat sebagai:

- a. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan.
- b. Bahan pertimbangan untuk perkembangan kemitraan dan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan.

BAB II

METODOLOGI

2.1. Waktu

Survey kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan dilaksanakan pada tahun 2021-2022.

2.2. Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden pada survey ini adalah lembaga mitra Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan, dengan populasi responden sebanyak 36 lembaga. Kerjasama yang dimaksud dipayungi oleh *Memorandum of Understanding* (MoU) untuk tingkat Universitas, *Memorandum of Agreement* (MoA) untuk tingkat Fakultas dan IA (*Implementatioin Agreement*) atau Perjanjian Kerjasama (PKS) antara program studi dengan lembaga mitra. Kerjasama meliputi bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat atau terkait bidang lainnya, dengan dasar mutu, memberikan peningkatan kinerja tri dharma dan fasilitas pendukung, memberikan manfaat dan kepuasan kepada mitra, menjamin keberlanjutan kerjasama dan hasilnya serta relevan dengan Program Studi Teknik Mesin.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila jumlah populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka perlu diambil sejumlah sampel. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian. Pada survey ini, pengambilan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh atau cacah. Sugiyono (2015) mendefinisikan *sampling* jenuh yaitu: "Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil".

2.3. Metode dan Instrumen Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik dan cara yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner *online* dengan google formulir.

2.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas

Sugiharto dan Sitinjak (2006) menjelaskan bahwa validitas berhubungan dengan suatu pengubah untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2012) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment pearson* adalah:

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi *pearson product moment*

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor X

$\sum Y$ = jumlah skor Y

$\sum XY$ = jumlah hasil kali skor X dan Y

$\sum X^2$ = kuadrat jumlah skor X

$\sum Y^2$ = kuadrat jumlah skor Y

Semakin besar validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasarannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Karena di dalam pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner, maka pertanyaan-pertanyaan yang disusun pada kuesioner tersebut harus dapat mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2010). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian *reliability* (reliabilitas) adalah ketepatan pengukuran. Sugiharto dan Sitinjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach*

dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Dimana :

α = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i^2$ = jumlah varians tiap butir pertanyaan

S_{total}^2 = total varians

Koefisien *Alfa Cronbach* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian “*Cronbach’s Alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Cronbach’s Alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Cronbach’s Alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal”

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sekaran (2012), “suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alfa Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70”. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel (Sugiyono, 2012).

c. Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala *Likert*, dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Skala *Likert* yang Digunakan di dalam Kuesioner

Tanggapan	Predikat
Sangat Memuaskan	4
Memuaskan	3

Tidak Memuaskan	2
Sangat Tidak Memuaskan	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Nilai Indeks Kepuasan yang mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Lembaga Mitra

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

BAB III

HASIL SURVEI

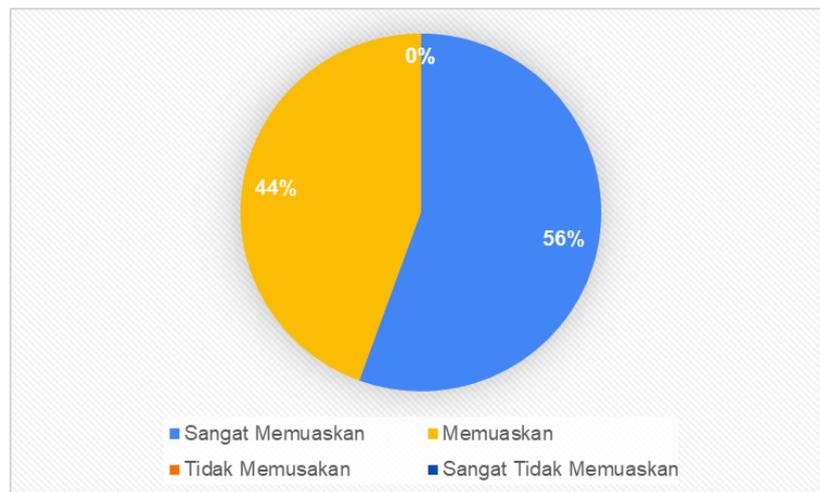
3.1. Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan dihasilkan data sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

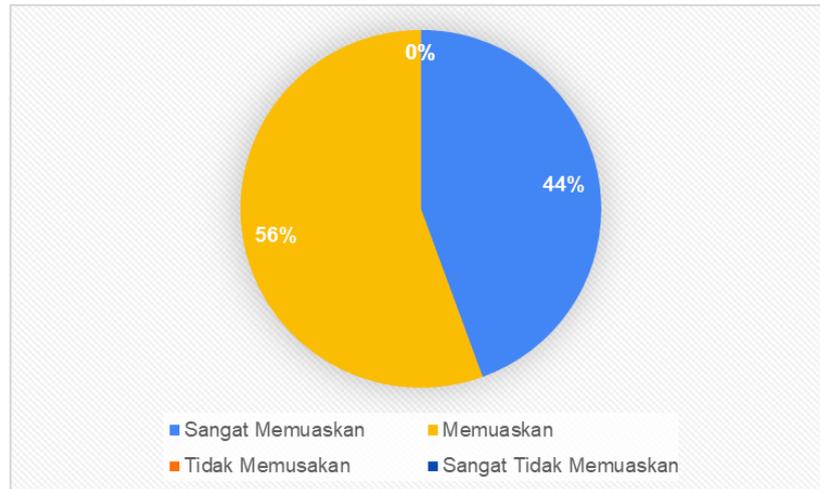
Penilaian mitra terhadap kemampuan fisik, personil, kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana prasarana yang dimiliki Prodi Teknik Mesin FTI Uniba. Atribut dalam dimensi ini meliputi:

- Kemampuan SDM FTI dalam mengorganisir kegiatan Kerjasama



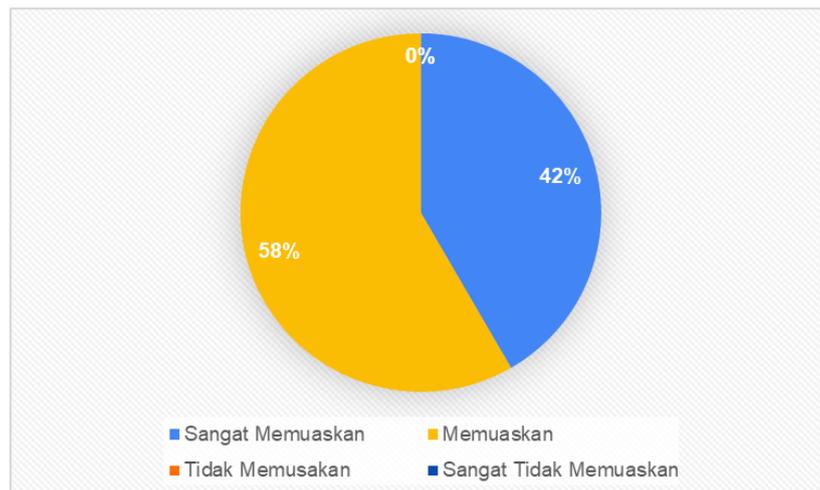
Gambar 1. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kemampuan SDM FTI dalam Mengorganisir Kegiatan Kerjasama

- Administrasi dalam proses Kerjasama



Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Administrasi dalam Proses Kerjasama

- Pelaporan hasil akhir dari kegiatan Kerjasama

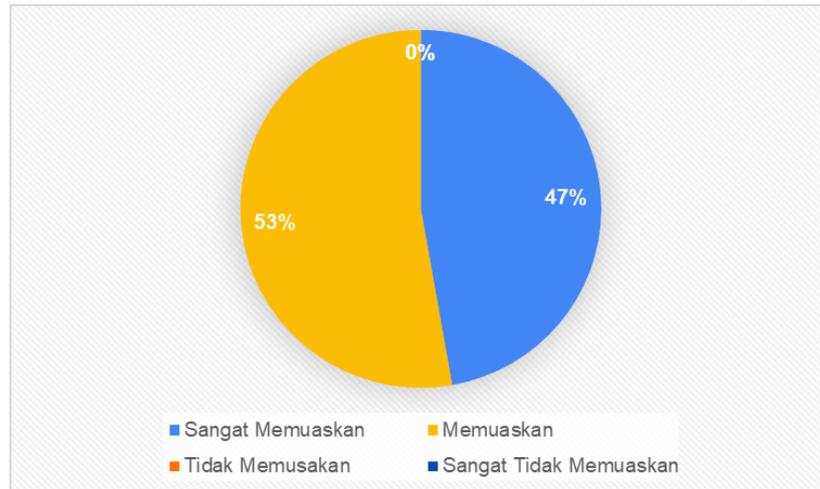


Gambar 3. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Pelaporan Hasil Akhir dari Kegiatan Kerjasama

b. Dimensi *Assurance* (Kepastian)

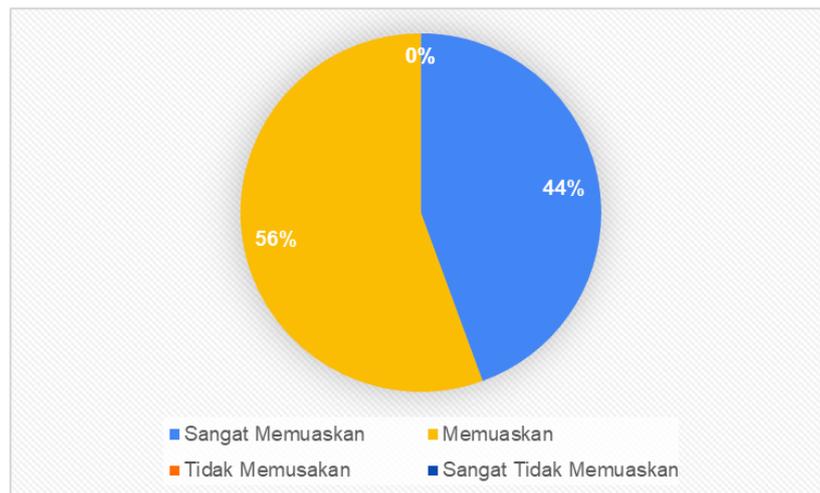
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kemampuan Prodi Teknik Mesin FTI Uniba (baik dosen, tenaga kependidikan, pengelola) untuk memberi keyakinan kepada mitra bahwa pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan. Atribut dalam dimensi ini meliputi:

- Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin berjalan sesuai harapan



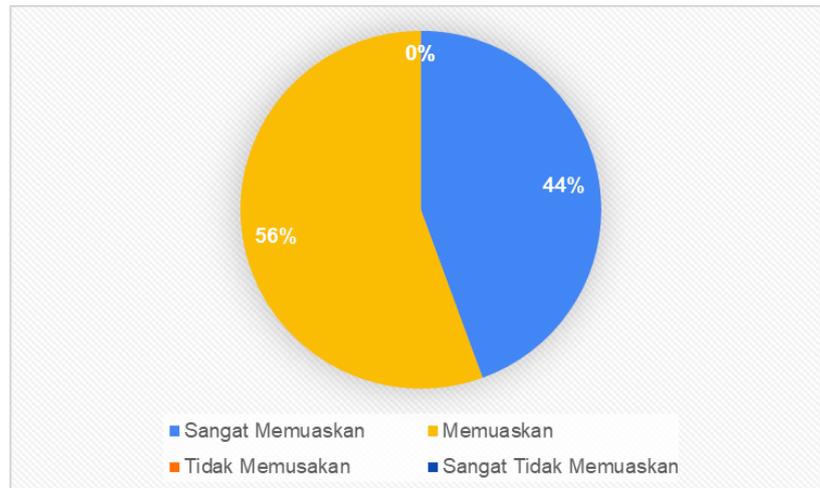
Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin Berjalan Sesuai Harapan

- Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin sudah memberi manfaat sesuai dengan yang diharapkan



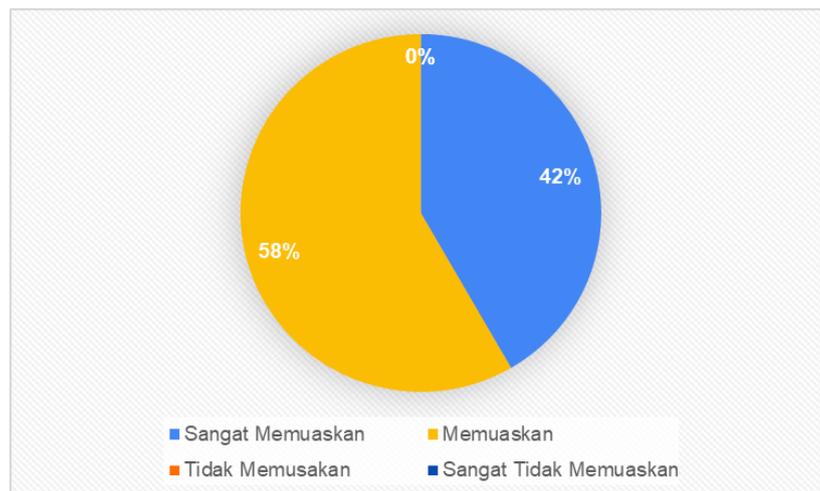
Gambar 5. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin Sudah Memberi Manfaat Sesuai dengan Yang Diharapkan

- Kesesuaian implementasi kerjasama telah sesuai dengan tujuan program perjanjian Kerjasama



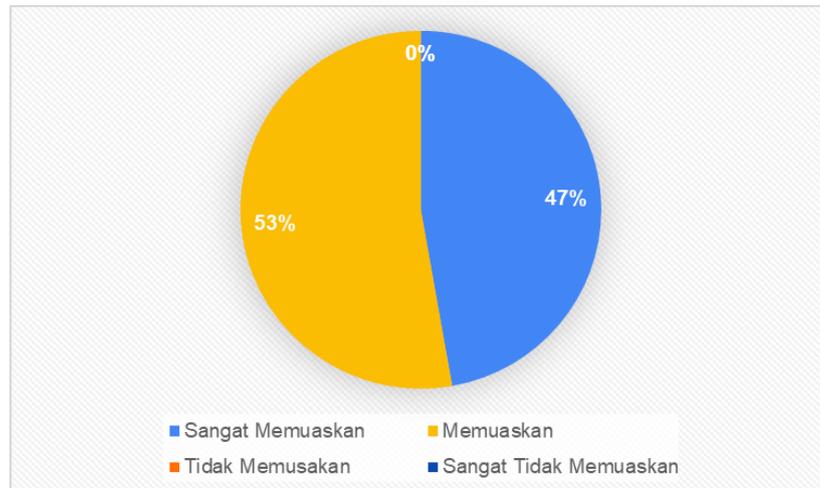
Gambar 6. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kesesuaian Implementasi Kerjasama Telah Sesuai dengan Tujuan Program Perjanjian Kerjasama

- Kerjasama yang dilakukan memenuhi harapan kami



Gambar 7. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama yang Dilakukan Memenuhi Harapan Kami

- Kerjasama dengan FTI Uniba akan terus dilanjutkan dimasa mendatang

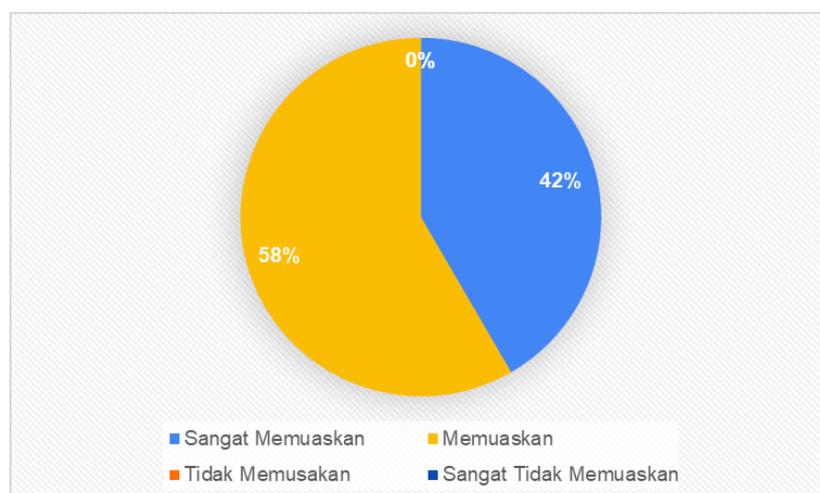


Gambar 8. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kerjasama dengan FTI Uniba Akan Terus Dilanjutkan Dimasa Mendatang

c. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

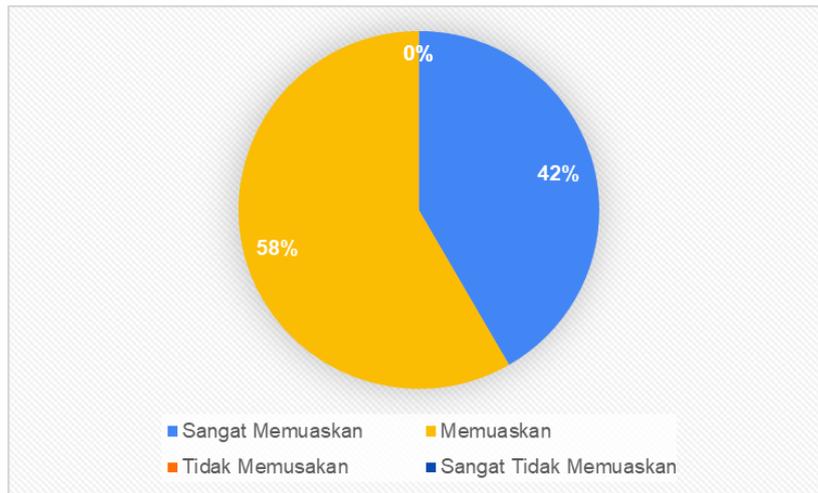
Kemampuan Prodi Teknik Mesin FTI Uniba dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat dan memuaskan. Atribut dalam dimensi ini meliputi:

- Penyusunan Nota Kesepahaman/Perjanjian Kerjasama (MoU/MoA/PKS)



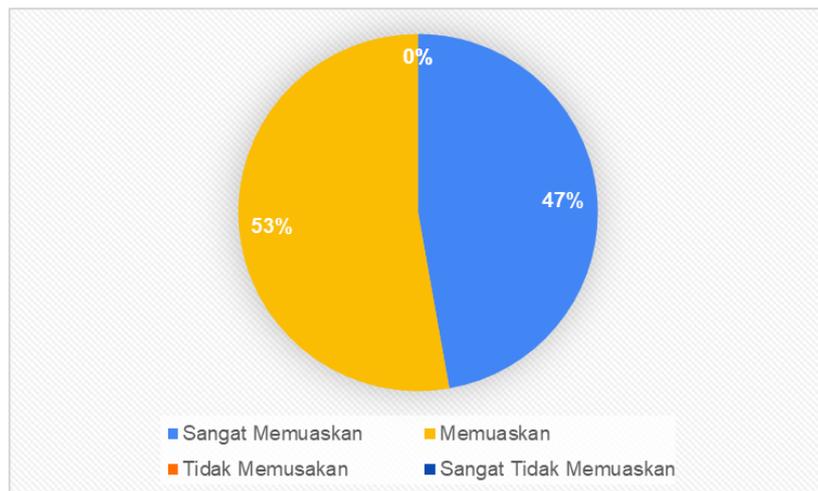
Gambar 9. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Penyusunan Nota Kesepahaman/Perjanjian Kerjasama (MoU/MoA/PSA)

- Kemampuan meminimalisir kesalahan



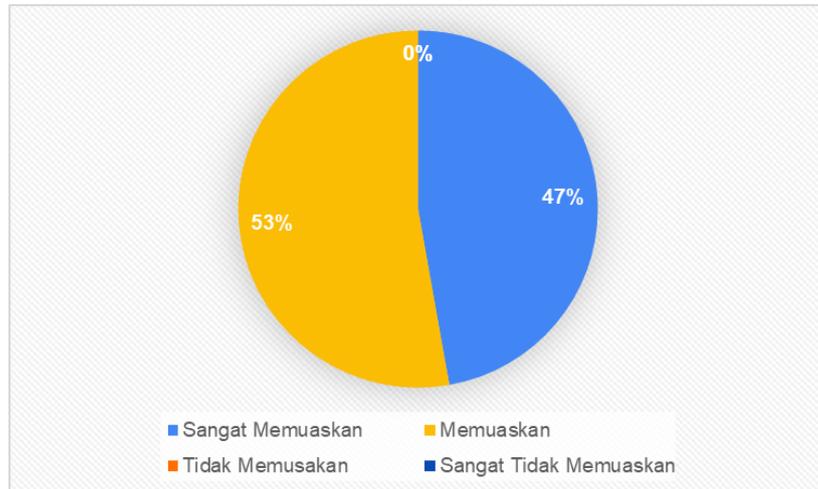
Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kemampuan Meminimalisir Kesalahan

- Percaya diri dalam menjalin Kerjasama



Gambar 11. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Percaya Diri dalam Menjalini Kerjasama

- Ketepatan waktu dalam pelaksanaan Kerjasama

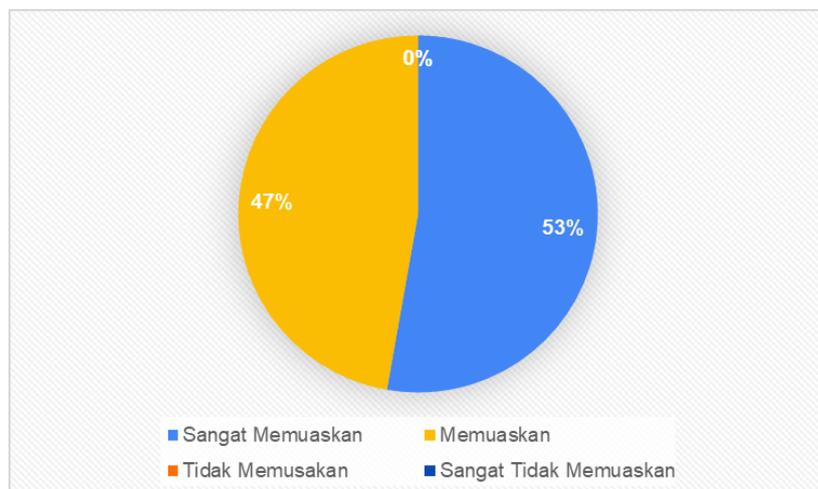


Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan Kerjasama

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

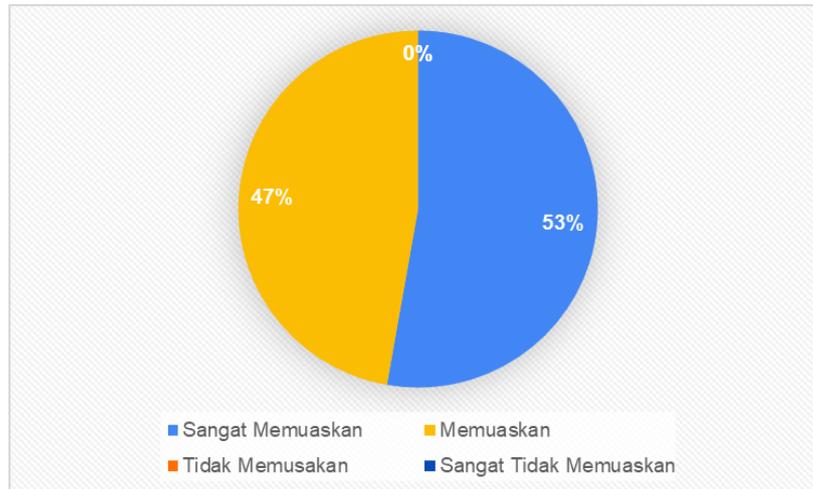
Kesediaan/kepedulian dan kemudahan Prodi Teknik Mesin FTI Uniba dalam berkomunikasi dan untuk memberi perhatian terhadap mitra. Atribut dalam dimensi ini meliputi:

- Fokus terhadap kepentingan mitra Kerjasama



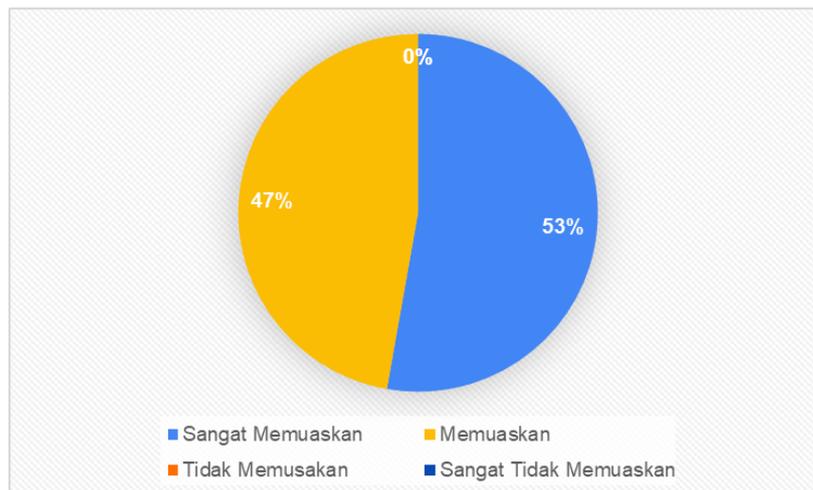
Gambar 13. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Fokus Terhadap Kepentingan Mitra Kerjasama

- Kesungguhan dalam menjalin Kerjasama



Gambar 14. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Kesungguhan dalam Menjalिन Kerjasama

- Intensitas komunikasi terhadap mitra

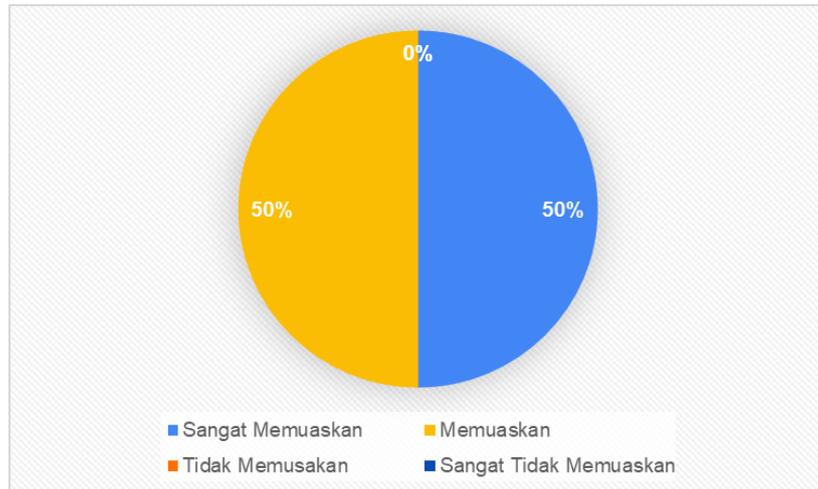


Gambar 15. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Intensitas Komunikasi Terhadap Mitra

- e. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggal)

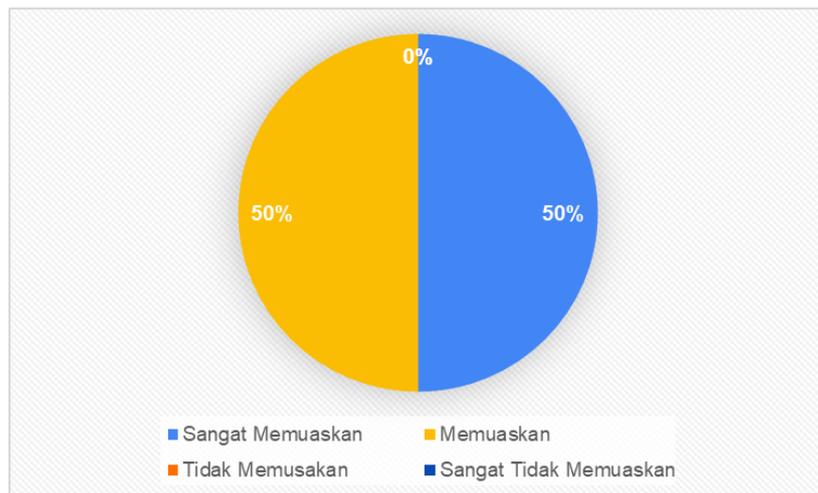
Kemauan dari Prodi Teknik Mesin Uniba dalam membantu dan memberikan layanan dengan tanggap. Atribut dalam dimensi ini meliputi:

- Responsif dalam usaha untuk menjalin Kerjasama



Gambar 16. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Responsif dalam Usaha untuk Menjaln Kerjasama

- Responsif dalam menanggapi keluhan mitra



Gambar 17. Persentase Tingkat Kepuasan Atribut Responsif dalam Menanggapi Keluhan Mitra

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas Instrumen

Tabel 3. Uji Validitas Instrumen

Item	Corrected Item-Total Correlation (r-Hitung)	r-Tabel	Keputusan
1	0,7385	0,707	Valid
2	0,9190	0,707	Valid
3	0,8808	0,707	Valid
4	0,7462	0,707	Valid
5	0,8864	0,707	Valid
6	0,7224	0,707	Valid
7	0,7432	0,707	Valid
8	0,8456	0,707	Valid
9	0,8844	0,707	Valid
10	0,7462	0,707	Valid
11	0,7462	0,707	Valid
12	0,8223	0,707	Valid
13	0,8864	0,707	Valid
14	0,7385	0,707	Valid
15	0,8864	0,707	Valid
16	0,8864	0,707	Valid
17	0,7422	0,707	Valid

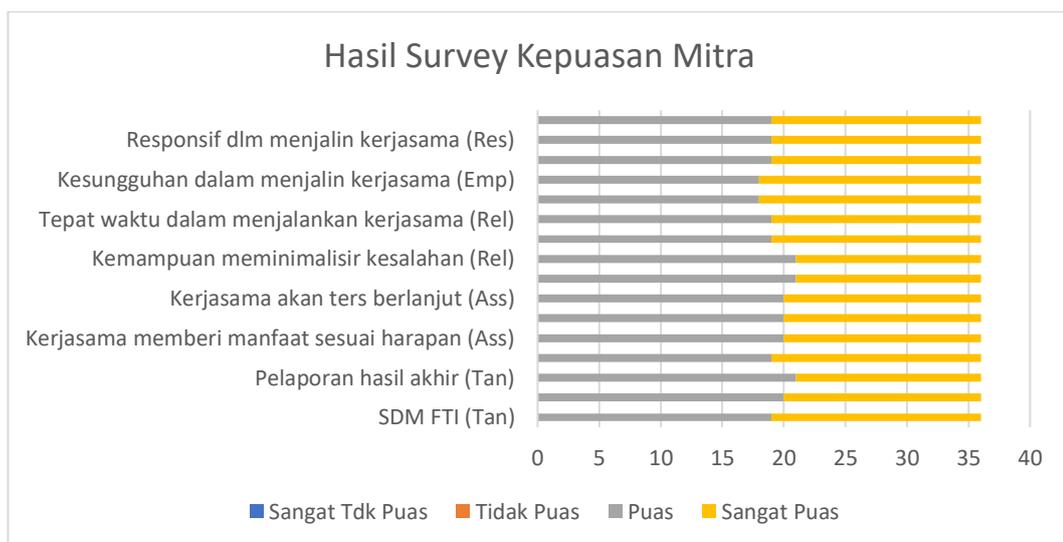
- b. Reliabilitas Instrumen Uji reliabilitas instrumen skala *likert* dengan metode *Alpha Cronbach* diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar **0,8878**, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

3.3. Nilai Indeks Kepuasan

Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan

No	Aspek yang Diukur	SM	M	TM	STM	Nilai Indeks Kepuasan	Kinerja
1	Kemampuan SDM FTI dalam mengorganisir kegiatan Kerjasama	56	44	0	0	3,56	Sangat Baik
2	Administrasi dalam proses Kerjasama	44	56	0	0	3,44	Sangat Baik
3	Pelaporan hasil akhir dari kegiatan Kerjasama	42	58	0	0	3,42	Sangat Baik
4	Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin berjalan sesuai harapan	47	53	0	0	3,47	Sangat Baik
5	Kerjasama dengan Prodi Teknik Mesin sudah memberi manfaat sesuai dengan yang diharapkan	44	56	0	0	3,44	Sangat Baik
6	Kesesuaian implementasi kerjasama telah sesuai dengan tujuan program perjanjian Kerjasama	44	56	0	0	3,44	Sangat Baik
7	Kerjasama yang dilakukan memenuhi harapan kami	42	58	0	0	3,42	Sangat Baik
8	Kerjasama dengan FTI Uniba akan terus dilanjutkan dimasa mendatang	47	53	0	0	3,47	Sangat Baik
9	Penyusunan Nota Kesepemahaman/Perjanjian Kerjasama (MoU/MoA/PKS)	42	58	0	0	3,42	Sangat Baik
10	Kemampuan meminimalisir kesalahan	42	58	0	0	3,42	Sangat Baik
11	Percaya diri dalam menjalin Kerjasama	47	53	0	0	3,47	Sangat Baik
12	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan Kerjasama	47	53	0	0	3,47	Sangat Baik
13	Fokus terhadap kepentingan mitra Kerjasama	53	47	0	0	3,53	Sangat Baik
14	Kesungguhan dalam menjalin Kerjasama	53	47	0	0	3,53	Sangat Baik
15	Intensitas komunikasi terhadap mitra	53	47	0	0	3,47	Sangat Baik
16	Responsif dalam usaha untuk menjalin Kerjasama	50	50	0	0	3,50	Sangat Baik
17	Responsif dalam menanggapi keluhan mitra	50	50	0	0	3,50	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survey kepuasan mitra kerjasama yang telah dilakukan dapat terlihat tingkat kepuasan kepada mitra industri dan mitra kerjasama lainnya, serta diharapkan dapat menjamin keberlanjutan kerjasama dan hasilnya. Total responden yang mengisi kuesioner yang disebar secara online melalui google form adalah sebanyak 76.60%. Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerjasama secara umum dapat dilihat pada gambar 18 berikut ini. Sedangkan bentuk implementasi kerjasama yang dimiliki, 51, 70% dari total responden merupakan industri yang menyediakan fasilitas bagi mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan magang industry/Praktek Kerja Lapangan (PKL), seperti yang terlihat pada gambar 19.



Gambar 18. Survey Kepuasan Mitra Kerjasama



Gambar 19. Bentuk Kerjasama Mitra yang dimiliki Program Studi Teknik Mesin

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Pengukuran tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan dapat disimpulkan bahwa 47 % dari total responde menyatakan Sangat Memuaskan dan 53 % total responden menyatakan Memuaskan atas kinerja Program Studi Teknik Mesin dalam melakukan upaya untuk mengimplementasikan Kerjasama yang telah dijalin. Adapun nilai indeks kepuasan dari hasil survey kepuasan mitra Kerjasama adalah sebesar 3,47, dimana hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan adalah "Sangat Baik" atau "Sangat Puas".

4.2 Saran

Pengukuran tingkat kepuasan lembaga mitra terhadap layanan kerjasama Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan dapat dilakukan secara periodic minimal setiap tahun sekali, sebagai bentuk monitoring dan evaluasi dari pelaksanaan kerjasama yang telah ada.

LAMPIRAN