

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DAN KEBERMANFAATAN
MITRA KERJA SAMA**



STIKES RSPAD GATOT SOEBROTO

2022

KATA PENGANTAR

Kegiatan kebermanfaatan kerja sama terhadap pelaksanaan kerja sama ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi pelaksanaan program kerja di bidang kerja sama yang sedang berjalan, untuk mengetahui sampai seberapa program kerja sama telah diimplementasikan oleh STIKes RSPAD Gatot Soebroto dengan mitra, dengan mengetahui sampai seberapa implementasi program kerja sama ini telah dilaksanakan maka hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas kegiatan yang akan dilakukan STIKes RSPAD Gatot Soebroto dengan mitra . Pelaksanaan kegiatan survey terhadap kepuasan layanan kerjasama ini telah mendapatkan respons dan antusias dari mitra antara lain dengan memberikan jawaban dengan memilih jawaban yang telah disediakan serta memberikan usulan dan tindak lanjut kerjasama yang di harapkan, dengan demikian kami mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya atas kesediaannya dalam membantu pelaksanaan kebermanfaatan kerja sama ini. Pada kesempatan ini kami sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan kebermanfaatan kerja sama bidang kerja sama antara STIKes RSPAD Gatot Soebroto dengan mitra yang dilakukan dalam rangka mendapatkan umpan balik untuk memperbaiki pelayanan mendatang.

Jakarta, Desember 2022

Kaur Kehumasan dan Kerja Sama,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN.....	1
C. MANFAAT.....	1
D. METODE.....	3
E. HASIL DAN PEMBAHASAN	5
F. BUKTI KEBERMANFAATAN.....	9
Lampiran.....	14

A. LATAR BELAKANG

Manfaat dan Kepuasan STIKes RSPAD Gatot Soebroto dengan pihak luar yang sudah dijalin yaitu berdasarkan prinsip saling menguntungkan dan membutuhkan. Upaya kerjasama pada lembaga diawali dengan kesepakatan MoU dengan lembaga lain. Selanjutnya yang bersangkutan adalah melaksanakan berbagai program yang telah disepakati dalam MoU dan ketika MoU akan berakhir maka akan dilaksanakan monitoring kepuasan mitra dalam bekerjasama. Pelaksanaan monitoring kepuasan mitra dengan langkah yang utama adalah mencermati naskah kerjasama yang akan dilakukan monitoring serta menghubungi tim monitoring maupun mitra kerjasama dengan mengirimkan surat kepada mitra kerja sama. Persiapan dilaksanakan dengan mengidentifikasi hal-hal apa saja yang akan dimonitor, variabel apa yang akan dimonitor serta menggunakan indikator mana yang sesuai dengan tujuan program. Monitoring dilakukan pada beberapa mitra yang telah dan sedang bekerjasama dengan STIKes RSPAD Gatot Soebroto. Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kebermanfaatan mitra kerjasama terhadap beberapa kegiatan yang dilaksanakan program studi. Berdasarkan hasil survei awal terdapat 20 responden yang memberikan tanggapan dan berasal dari beberapa lembaga mitra kerjasama

B. TUJUAN

Tujuan dari survei ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap proses inisiasi kerjasama
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama
3. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap Tindak Lanjut / Implementasi Naskah Perjanjian /Program Kerja Sama

C. MANFAAT

Adapun manfaat monitoring ini akan dijadikan :

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaankegiatan-kegiatan kerja sama
2. Tersedianya informasi mengenai Pengusulan Program Kerja Sama

3. Tersedianya informasi tentang Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama
4. Tersedianya informasi tentang Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerja Sama
5. Sebagai bahan masukan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama dimasa mendatang
6. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama

D. METODE

1. Waktu dan Tempat

Pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama di STIKes RSPAD 2022 dilaksanakan selama kurun waktu Oktober – Desember 2022

2. Responden

Responden dalam Survey/ Evaluasi kerja sama ini terdiri dari mitra kerja sama dalam negeri di tahun 2022 yang telah mengadakan kerja sama dengan STIKes RSPAD Gatot Soebroto antara lain :

1	Rumah Sakit / Klinik	8	28.5%
2	Pemerintah	4	14.3%
3	Perguruan Tinggi (dalam / luar negeri)	10	35.7%
4	Yayasan / Industri Swasta	6	21.5%
Total		28	100 %

Dari 24 mitra tersebut dihasilkan Dokumen Kerja Sama berupa :

1	MoU	12	42.8%
2	MoA / PKS	16	57.2%
3	IA	0	0 %
Total		28	100 %

Jumlah Responden yang mengisi Survey Kepuasan :

1	Responden Dokumen MoU	5	25%
2	Responden Dokumen MoA / PKS	15	75%
Total		20	100 %

3. Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Survei dilaksanakan secara online dengan menggunakan media angket online *google (Google Form)*. Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran tingkat kepuasan mitra kerjasama yang meliputi aspek keandala, daya tanggap, kepastian dan empati. Kuesioner survey

mengacu pada dokumen kepuasan kerjasama. Indikator jawaban yang di tawarkan terdiri dari lima kategori penilaian, yaitu :

Tanggapan	Predikat
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

4. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data pada survey ini menggunakan metode Customer Satisfaction Score (CSAT). *Customer Satisfaction Score* (CSAT) adalah matriks yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan/Mitra. Matriks CSAT berupa indikator kuat untuk memahami kebutuhan mitra, mengidentifikasi sentimen mitra, dan mengelompokkannya berdasarkan harapan mitra. Kepuasan Mitra dapat diperoleh melalui pengalaman yang berkesan atau menyenangkan. *Customer satisfaction score* diperlukan untuk mengukur kepuasan mitra dan mengidentifikasi bagian mana yang perlu diperbaiki.

Pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner ini berupa penilaian. Ini adalah jenis pertanyaan CSAT yang memberi responden skala numerik seperti 1 hingga 5 untuk dipilih. Skala penilaian memberi mitra rentang untuk dipilih selama survey skor CSAT. Cara Mengukur *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dilakukan dengan rumus:

$$\text{Nilai CSAT} = \left(\frac{\text{jumlah pelanggan yang memberikan respon positif}}{\text{jumlah seluruh pelanggan yang merespon}} \right) \times 100\%.$$

Sedangkan standart batasan (tolak ukur) CSAT yang termasuk katagori baik akan diambil nilai 80% sesuai dengan industry pendidikan. Dengan nilai rujukan 5 dan 4 dikategorikan baik.

5. Tahapan Kegiatan

Secara umum, pelaksanaan survei dilakukan melalui empat tahapan meliputi:

1. Tahap Pengembangan konsep dan instrument survei.

2. Pengumpulan data-data dengan penyebaran kuesioner melalui whatsapp dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*
3. Pengolahan dan analisis data
4. Penulisan laporan

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebar untuk mengetahui kepuasan mitra diberikan kepada 28 responden sepanjang tahun 2022 yang mewakili mitra, hingga *deadline* yang ditetapkan 20 responden mengisinya atau sama dengan 70 % tingkat pengisiannya. Berikut adalah hasil tabulasi data survey berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen survey.

1. Analisis dan Hasil Pengusulan Program Kerja Sama

Item	Nilai	Indikator	Nilai
Pengusulan Program Kerja Sama	83,16%	Kemudahan dalam berkomunikasi	81%
		Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan	83,5%
		Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama	85%

Kepuasan mitra terhadap proses pengusulan program kerjasama baik yang diinisiasi oleh STIKes RSPAD Gatot Soebroto maupun oleh mitra ditanggapi dengan kepuasan total 83,16%. Mitra merasa mendapat kemudahan dalam berkomunikasi 81% serta proses inisiasi kerja sama yang dilakukan hingga merasa puas 83,5% sementara kepuasan 85% diperoleh atas kecepatan respon dari tim kerjasama dalam menindaklanjuti usulan kerjasama. Skor ini termasuk tinggi dan perlu dipertahankan. Point kecepatan respon berkaitan dengan koordinasi dengan pihak user internal dalam merespon adanya usulan kerjasama oleh pihak eksternal.

2. Analisis dan Hasil Pembahasan dan Penyusunan Naskah Perjanjian serta Program Kerja Sama

Item	Nilai	Indikator	Nilai
Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama	82,7%	Proses penyusunan naskah kerja sama	84%
		Proses pengiriman naskah kerja sama	84%
		Proses penandatanganan naskah kerja sama	81%
		Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas	82,5%
		Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas	83%
		Kecepatan respon yang diberikan staf kerjasama dan humas	84,5%
		Penampilan staf kerjasama dan humas	81,5%
		Keramahan staf kerjasama dan humas	82%
		Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas	82,5%

Kepuasan mitra terhadap proses Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian + Program Kerja Sama mendapat penilaian kepuasan keseluruhan hingga 82,7%. Mitra puas terhadap kemudahan proses penyusunan dan pengiriman naskah kerja sama mencapai kepuasan 84%. Sikap etis serta pengetahuan yang dimiliki staf mencapai kepuasan 84,5%. Angka kepuasan lebih rendah ada pada ketepatan proses penandatanganan hanya memberi nilai kepuasan 81%. Menurut evaluasi rendahnya kepuasan ini sesuai dengan kenyataan dilapangan dikarenakan mengatur waktu Pimpinan dan Mitra untuk proses penandatanganan.

3. Analisis dan Hasil Tindak Lanjut / Implementasi Naskah Perjanjian / Program Kerja Sama

Item	Nilai	Indikator	Nilai
Tindak Lanjut / Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerja Sama	81,7%	Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan	84%
		Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat	81%
		Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama	80,5%
		Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll)	78%
		Implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama	80,5%
		Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen	80,5%
		Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa	84%
		Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati	87%
		Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan	80,5%

Kepuasan mitra terhadap Tindak Lanjut/Implementasi Naskah Perjanjian/Program Kerjasama tergolong paling rendah meski dalam kategori memuaskan. Poin ini mendapat penilaian kepuasan keseluruhan hanya 81,07%. Dimana poin tertinggi kepuasan ada pada kesesuaian implemementasi kerja sama yang telah di sepakati. Sementara terendah ada pada poin kesesuaian implementasi kerja sama dalam bidang

penelitian bersama, pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran, narasumber, webinar,dll). Rendahnya kepuasan pada poin ini disebabkan karena belum ada perencanaan dari program studi / dosen untuk kegiatan diluar praktik kerja lapangan bagi mahasiswa.

4. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil survey serta analisis yang telah dilakukan perlu dilakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan angka kepuasan mitra. Tindak lanjut ini akan dituangkan dalam rencana kerja tahun 2022.

- a) Melakukan koordinasi dengan user internal secara aktif dalam menanggapi pengusulan kerjasama oleh pihak eksternal
- b) Melakukan sosialisasi berkala mengenai mekanisme, SOP, dan potensi kerjasama kepada user internal untuk memahami dan termotivasi untuk mngembangkan kerjasama dengan mitra eksternal dengan dukungan dokumen legal yang tepat
- c) Memastikan semua dokumen kerja sama yang diproses sesuai dengan ketentuan sehingga mempunyai manfaat bagi akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi serta bisa di laporkan ke LAPORKERMA Kemendikbud.
- d) Menjajaki potensi kerja sama yang lebih luas
- e) Sosialisasi peraturan Kemendikbud mengenai LAPORKERMA.
- f) Mensosialisasikan kepada user mengenai pentingnya mengupayakan dokumen kerja sama yang berkualitas agar bisa lolos verifikasi LAPORKERMA
- g) Bertindak pro aktif baik kepada user maupun mitra untuk menciptakan peluang dan sinergi kerja sama
- h) Konsisten melakukan evaluasi serta pengukuran kepuasan mitra terhadap kerja sama

5. Rencana Tindak Lanjut

Menjajaki potensi kerja sama yang lebih luas

Kerja Sama dengan PT Hati Anak Bangsa -
Love Care bagi penyerapan Lulusan Alumni



F. BUKTI KEBERMANFAATAN

No.	Nama Instansi	Dalam Negeri	Luar Negeri	Bentuk Kegiatan / Manfaat Kerja Sama	Bukti
1.	Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta	√		Pendidikan , Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Bidang Kesehatan (Tri Dharma Perguruan Tinggi)	Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan dan keperawatan mahasiswa Pengabdian kepada Masyarakat : mahasiswa membantu relawan vaksinasi Dinkes DKI Penelitian Dosen
2.	RSPAD Gatot Soebroto	√		Penyelenggaraan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Tri	-Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan dan keperawatan mahasiswa

				Dharma Perguruan Tinggi)	- Pelaksanaan Penelitian Dosen 4.- Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Dosen
3.	RSUD Cempaka Putih Provinsi DKI Jakarta	√		Penyelenggaraan Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian Bidang Kebidanan	Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan
4.	RSUD Tangerang	√		Praktik Kerja Lapangan	Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan
5.	Fakultas Farmasi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta	√		Penggunaan CBT Center Untuk Pelaksanaan Uji Kompetensi Mahasiswa Bidang Kesehatan	Pelaksanaan Uji Kompetensi Nasional
6.	Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang	√		Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat , Serta Kegiatan Kemahasiswaan Pengabdian Masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi)	Pelaksanaan Penelitian Dosen
7.	S1 Kebidanan Universitas Gunadarma	√		Pendidikan , Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi)	Belum terlaksana
8.	PT Hati Anak Bangsa – LoveCare	√		Peningkatan Kompetensi Peserta Pendidikan, Pelatihan Kerja dan Penempatan Kerja Alumni STIKes RSPAD	Pelaksanaan webinar terkait Peningkatan Kompetensi Peserta Pendidikan, Pelatihan Kerja dan Penempatan Kerja Alumni

				Gatot Soebroto	
9.	Perpustakaan Akademik Kesehatan Gigi Puskesmas	√		Pemanfaatan Pelayanan Perpustakaan	Kunjungan Perpustakaan
10.	Perpustakaan Akademi Keperawatan YASPEN Jakarta	√		Pemanfaatan Pelayanan Perpustakaan	Kunjungan Perpustakaan
11.	Perpustakaan Prodi Kebidanan FKK UMJ	√		Pemanfaatan Pelayanan Perpustakaan	Kunjungan Perpustakaan
12.	Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Kemuliaan	√		Pemanfaatan Pelayanan Perpustakaan	Kunjungan Perpustakaan
13.	Perpustakaan Fakultas Ilmu Keperawatan UMJ	√		Pemanfaatan Pelayanan Perpustakaan	Kunjungan Perpustakaan
14.	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	√		Kerja Sama Perpustakaan	Kunjungan Perpustakaan
15.	PT Martina Berto Tbk	√		Kemitraan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kebidanan Komplementer	Pelaksanaan Pendidikan :Pengajar Dosen dari PT Martina Berto Tbk
16.	RS Jiwa Dr.H.Marzoeki Mahdi	√		Penyelenggaraan Kegiatan Kepaniteraan Klinik	Pelaksanaan praktek klinik keperawatan jiwa
17.	Klinik Pratama Az-Zahra Tangerang	√		Tri Dharma Perguruan Tinggi	-Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan -Penelitian Dosen
18.	PT Sentra Vidya Utama	√		Layanan Siakad Cloud	Pelayanan siakad cloud paket Gold, Akreditasi cloud paket

					basic dan Edlink Pro paket rintisan
19.	Klinik Pratama Alyssa Medika	√		Tri Dharma Perguruan Tinggi	Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan
20.	PMB Bidan Saripah	√		Tri Dharma Perguruan Tinggi	Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan
21.	PMB Bidan Lilis	√		Tri Dharma Perguruan Tinggi	Pelaksanaan Pendidikan : Praktek klinik kebidanan
22.	Pusat Pendidikan Kesehatan Kodiklatad	√		Program Praktikum Kesehatan Matra	Pelaksanaan Pratikum Kesehatan Matra
23.	Lembaga Pendidikan National English Centre (NEC)	√		Healthcare Language Program (HELP)	Pelaksanaan Pembelajaran Bahasa Inggris bagi mahasiswa Prodi Kebidanan
24.	Kementerian Kesehatan RI	√		Penyelenggaraan Program Percepatan Pendidikan Tenaga Kesehatan melalui Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) bagi Peserta yang memenuhi Persyaratan	Penyelenggaraan Program Percepatan Pendidikan Tenaga Kesehatan melalui Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL)
25.	AIMST University (Malaysia)		√	Tri Dharma Perguruan Tinggi	Belum terlaksana
26.	Lincoln University College (Malaysia)		√	Tri Dharma Perguruan Tinggi	Belum terlaksana
27.	Chenla University		√	Tri Dharma Perguruan Tinggi	Belum terlaksana
28.	Kemendagri Dukcapil	√		Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan,	Belum terlaksana

				Data Kependudukan dan KTP Elektronik dalam Lingkup Tugas STIKes RSPAD GS	
--	--	--	--	--	--

Lampiran

Kuesioner Kepuasan Layanan Kerja Sama STIKes RSPAD Gatot Soebroto (Mitra Kerja)

Mitra STIKes RSPAD Gatot Soebroto yang terhormat,

Tujuan survei ini untuk membantu kami dalam mengevaluasi kepuasan Anda terhadap layanan yang diberikan oleh Bagian Kerjasama. Respons Anda akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelaksanaan layanan yang diberikan oleh Bagian Kerja sama dan kami akan menjamin kerahasiaan identitas Anda. Terimakasih banyak atas perhatian dan waktunya.

Hormat kami Bidang Kerja Sama & Humas STIKes RSPAD Gatot Soebroto.

Nama

Short answer text

E-mail

Short answer text

No HP

Short answer text