



PROGRAM STUDI GIZI  
**UNIMUS**  
*A University for The Excellence*

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

# Laporan Kepuasan Mitra

**PRODI MAGISTER ILMU GIZI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG  
2024**

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MITRA  
TAHUN 2024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU GIZI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG  
TAHUN 2024**

## Lembar Pengesahan

- 1 Nama Kegiatan : Laporan Kepuasan Mitra Tahun 2024
- 2 Ketua Penyusun : Dr. Ari Istiany, M.Si
- 3 Waktu Pelaksanaan : Juli - Agustus 2024

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Ilmu Gizi

Kartika Nugraheni, S.Gz, M.Gz, PhD



Semarang, 07 Agustus 2024

Ketua SPM

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Dr. Ary Istiany, positioned to the right of the 'Ketua SPM' text.

Dr. Ary Istiany, SP, M.Si

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	iii
DAFTAR ISI.....		iv
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	v
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang.....		1
B. Tujuan .....		1
C. Manfaat .....		1
BAB II TINJAUAN TEORI .....		2
A. Mutu Layanan.....		2
B. Kepuasan.....		4
BAB III METODE.....		6
A. Jenis dan Kerangka.....		6
B. Variabel.....		6
C. Instrumen .....		6
BAB IV HASIL .....		7
BAB V MONITORING EVALUASI DAN UMPAN BALIK .....		9
A. Monev.....		9
B. Umpan Balik.....		9
DAFTAR PUSTAKA .....		10
LAMPIRAN.....		11

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert .....	5
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mitra .....	6
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mitra.....	6
Tabel 4.1 Daftar Mitra Kerjasama .....	7
Tabel 4.2 Hasil Survey Kepuasan Mitra.....	8

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik dan mewujudkan visi - misi, maka Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS), khususnya Program Studi Magister Ilmu Gizi mengadakan kerja sama dengan berbagai lembaga, baik perguruan tinggi maupun pihak lain. Tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama perlu diketahui guna melihat respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerjasama. Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang dirasakan kedua belah pihak dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan instistusi maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama.

Pelaksanaan survey kepuasan mitra sebagai bentuk monitoring dan evaluasi yang merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Survey dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa sudah dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan. Monitoring dan evaluasi terhadap kerjasama yang sudah dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil kerjasama yang dicapai dapat sesuai dengan rencana.

### **B. Tujuan**

1. Mengetahui persepsi kepuasan mitra kerjasama
2. Mengetahui indeks kepuasan mitra kerjasama

### **C. Manfaat**

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, dan pengembangan kedua belah pihak untuk keberlanjutan kerjasama
2. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.

## BAB II TINJAUAN TEORI

### A. Mutu Layanan

#### 1. Pengertian Mutu Layanan

Berikut ini beberapa pengertian tentang mutu yang dikemukakan oleh para ahli :

- a. Mutu adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (American Society for Quality Control).
- b. Mutu adalah "*fitness for use*", atau kemampuan kecocokan penggunaan (J.M. Juran).
- c. Mutu adalah kesesuaian terhadap permintaan persyaratan (*The conformance of requirements- Philip B. Crosby*) (Wijono, 2017).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa mutu adalah kemampuan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya sehingga pelanggannya merasa puas. Dari dimensi klien, pelayanan dianggap bermutu apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada klien (*client satisfaction*). Dengan kata lain, pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan serta hak-hak klien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu :

Mutu produk dan jasa pelayanan secara langsung dipengaruhi oleh 9 area fundamental (9M) yaitu:

- a. *Men*: kemajuan teknologi, komputer, dan hal-hal lain yang memerlukan pekerja-pekerja spesialis yang makin banyak.
- b. *Money*: meningkatnya kompetisi di segala bidang memerlukan penyesuaian pembiayaan yang luar biasa termasuk untuk mutu
- c. *Materials*: bahan-bahan yang semakin terbatas dan berbagai jenis material yang diperlukan.
- d. *Machines and mecanization*: selalu perlu penyesuaian-penyesuaian seiring dengan kebutuhan kepuasan pelanggan

- e. *Modern information methods*: kecepatan kemajuan teknologi komputer yang harus selalu diikuti
- f. *Markets*: tuntutan pasar yang semakin tinggi dan luas
- g. *Management*: tanggung jawab management mutu oleh perusahaan
- h. *Motivation*: meningkatnya mutu yang kompleks perlu kesadaran mutu bagi pekerja-pekerja
- i. *Mounting product requirement*: persyaratan produk yang meningkat yang diminta pelanggan perlu penyesuaian mutu terus-menerus (Wijono, 2017).

## 2. Pengukuran Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan diukur dengan cara membandingkannya terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan (Pohan, 2016). Untuk dapat mengukur mutu, terlebih dulu harus memahami indikator, kriteria, dan standar. Indikator adalah petunjuk atau tolok ukur. Kriteria adalah spesifikasi dari indikator. Standar adalah bentuk eksak dan dapat dihitung secara kuantitatif yang biasanya mencakup hal-hal yang standar baik. Standar bersifat dinamis dapat menyesuaikan sesuai kondisi, situasi, waktu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta etika, hukum, dan norma atau nilai masyarakat (Wijono, 2017).

Indikator dapat diklasifikasikan dengan berbagai perpektif dan berbagai cara. Beberapa diantaranya adalah indikator struktur, proses, dan keluaran. Indikator struktur merupakan ukuran ketersediaan sumber daya. Indikator proses adalah indikator yang akan mengukur kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk mengatasi masalah. Indikator keluaran akan mengukur apa yang terjadi atau tidak terjadi sebagai hasil proses atau sekelompok proses. Donabedian menyatakan bahwa pengukuran keluaran yang absah/sahih dan dapat dipercaya merupakan satu cara untuk mengukur yang dapat dikaitkan dengan proses pelayanan (Pohan, 2016).

Mutu pelayanan dapat diukur dengan tiga cara yaitu:

a. Pengukuran mutu prospektif

Pengukuran mutu prospektif adalah pengukuran mutu pelayanan yang dilakukan sebelum pelayanan diselenggarakan. Pengukurannya akan ditujukan terhadap struktur atau masukan pelayanan.

b. Pengukuran mutu retrospektif

Pengukuran mutu retrospektif adalah satu pengukuran mutu pelayanan yang dilakukan setelah penyelenggaraan pelayanan selesai dilaksanakan. Pengukuran ini terdiri atas penilaian wawancara, kuesioner, dan penyelenggaraan pertemuan.

c. Pengukuran mutu konkuren

Pengukuran mutu konkuren adalah pengukuran terhadap mutu pelayanan yang dilakukan selama pelayanan dilangsungkan atau diselenggarakan. Pengukuran ini dilakukan melalui pengamatan, langsung dengan wawancara serta penyelenggaraan pertemuan (Pohan, 2016).

## **B. Kepuasan**

### 1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan (Wijono, 2017).

### 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan:

- a. Pendekatan dan perilaku petugas, perasaan akseptor terutama saat pertama kali datang
- b. Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap
- c. Prosedur perjanjian
- d. Waktu tunggu
- e. Fasilitas umum yang tersedia (Wijono, 2017).

### 3. Pengukuran Kepuasan

Ada dua komponen yang akan mempengaruhi ukuran kepuasan, yaitu komponen harapan dan komponen kinerja layanan. Kesenjangan antara kedua komponen tersebut merupakan ukuran kepuasan. Apabila harapan sama dengan kinerja layanan, atau tingkat kepuasan 100%, maka pasti merasa puas. Tingkat kepentingan harapan dan kinerja layanan tersebut diukur dengan skala Likert (Pohan, 2016). Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang masalah yang ada atau dialaminya, termasuk kepuasan. Beberapa bentuk jawaban pernyataan yang masuk dalam kategori skala Likert sebagai berikut :

Tabel 2.1 Skala Likert

<i>Favourable</i>	nilai	<i>unfavourable</i>	nilai
Sangat puas	4	Sangat puas	1
Puas	3	Puas	2
Cukup puas	2	Cukup puas	3
Tidak puas	1	Tidak puas	4

Cara interpretasi dapat berdasarkan prosentase sebagaimana berikut:

0%            25%            50%            75%            100%



Angka 0-25%    : Tidak puas / Kurang baik

Angka 25-50%   : Cukup puas / Cukup Baik

Angka 50-75%   : Puas/setuju/baik

Angka 75-100% : Sangat puas/sangat setuju/sangat baik

(Hidayat, 2015).

## BAB III METODE

### A. Jenis dan Kerangka

1. Jenis metode : Survey
2. Rancangan Metode :
  - a. Jumlah responden validasi : 9 Mitra
  - b. Tempat pelaksanaan : Institusi mitra
  - c. Waktu pelaksanaan : Juli - Agustus 2024
3. Jumlah kuesioner : 1 Kuesioner kepuasan mitra

### B. Variabel

Instrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mitra berupa kuesioner dengan sebelas pertanyaan. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada tabel 3.1 dan 3.2.

#### a. Hasil Uji Validitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mitra

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.464	> 0.320	Valid
2	0.657	> 0.320	Valid
3	0.649	> 0.320	Valid
4	0.782	> 0.320	Valid
5	0.387	> 0.320	Valid
6	0.387	> 0.320	Valid
7	0.523	> 0.320	Valid
8	0.471	> 0.320	Valid
9	0.626	> 0.320	Valid
10	0.626	> 0.320	Valid
11	0.621	> 0.320	Valid

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mitra

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	11

## BAB IV HASIL

Terdapat 10 Mitra yang mengisikan survey kepuasan. Daftar mitra kerjasama tersaji pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Daftar Mitra Kerjasama

No	Nama Institusi/Mitra	Dalam Negeri	Luar Negeri
1	DKK Semarang Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang	v	
2	Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang	v	
3	RS UNIMUS	v	
4	Rumah Inovasi Tempe Mekar Sari	v	
5	University of Ruhuna Srilanka		v
6	National Taipei University of Nursing and Health Sciences (NTUNHS)		v
7	Management and Science University (MSU) Malaysia		v
8	Chulalongkorn University		v
9	University of Taipei		v

Berikut ini hasil survey yang dilakukan terhadap kepuasan mitra disajikan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Kepuasan Mitra

No.	Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
		(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
1	Prodi MAGI menanggapi kebutuhan dengan tepat dalam usaha menjalin kerjasama	9	90%	1	10%	0	0	0	0	10	100
2	Penyusunan nota kesepemahaman (MoU) cepat dan sesuai harapan	8	80%	2	20%	0	0	0	0	10	100
3	Administrasi dalam proses kerjasama dilakukan dengan mudah dan jelas	9	90%	1	10%	0	0	0	0	10	100
4	Prodi MAGI memberi pendampingan terbaik dalam memenuhi kebutuhan kami	8	80%	1	10%	1	10%	0	0	10	100
5	Kerja sama dengan Prodi MAGI terlaksana penelitian sesuai harapan	8	80%	2	20%	0	0	0	0	10	100
6	Kerjasama dengan Prodi MAGI sudah memberi manfaat yang sesuai dengan yang diharapkan	8	80%	2	20%	0	0	0	0	10	100
7	Implementasi kerjasama telah sesuai dengan tujuan program (MoU) yang telah disepakati	8	80%	1	10%	1	10%	0	0	10	100
8	Kerjasama yang dilakukan dalam bidang pengabdian memenuhi harapan kami	8	80%	2	20%	0	0	0	0	10	100
9	SDM yang ada di Prodi MAGI sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan	9	90%	1	10%	0	0	0	0	10	100
10	Pelaporan hasil akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan	8	80%	2	20%	0	0	0	0	10	100
11	Berdasar manfaat yang diperoleh maka kerjasama dengan Prodi MAGI akan dilakukan kembali pada masa mendatang	8	80%	2	20%	0	0	0	0	10	100

Berdasarkan Tabel 4.2 hasil survei yang telah dilakukan sebagian besar mitra sangat puas terhadap kerjasama yang terbina dengan Prodi Magister Ilmu Gizi dan tidak ada yang kurang puas.

## BAB V

### MONITORING EVALUASI DAN UMPAN BALIK

#### A. Monitoring Evaluasi

Berdasarkan hasil survey, monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama dengan Program Studi Magister Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang dapat disimpulkan, bahwa Indeks kepuasan mitra kerjasama (IKMK) secara umum memiliki rerata sebesar 3.79 (82,7%). Hal ini berarti bahwa persepsi atau tanggapan mitra kerjasama di UPPS berada pada kategori “Sangat Puas”. Masih terdapat mitra luar negeri menyampaikan puas terhadap manfaat kerjasama dan bersedia melakukan kerjasama lagi pada masa yang akan datang.

#### B. Umpan Balik

Program Studi Magister Ilmu Gizi dapat meningkatkan implementasi pelaksanaan dan manfaat kerjasama terutama yang dilaksanakan bersama pihak internasional.

#### C. Tindak Lanjut

No	Akar Masalah	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggungjawab
1.	Pelaksanaan kerjasama dengan mitra baru terbatas pada kegiatan pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat.	Perlu peningkatan kerjasama dalam bentuk kegiatan yang lebih beragam seperti penelitian dan kunjungan institusi/industri.	2 Semester	Ketua Program Studi Magister Ilmu Gizi, Direktur pascasarjana dan Bagian Kerjasama Unimus

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wijono, Djoko. 2017. *Manajemen MutuPelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

## Lampiran 1. Dokumentasi Kuesioner

09.30 

## Kepuasan Kerjasama Tahun 2024

Kuesioner ditujukan untuk mengetahui kepuasan mitra terhadap kerjasama yang dilaksanakan dengan Prodi Magister Ilmu Gizi

ari\_istiany@unimus.ac.id [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Prodi Magister Ilmu Gizi menanggapi \*  
kebutuhan dengan tepat dalam  
usaha menjalin kerjasama

Sangat Puas

Puas

Kurang Puas

Tidak Puas

Penyusunan nota kesepemahaman \*  
(MoU) cepat dan sesuai harapan

Sangat Puas

Puas

Kurang Puas

Tidak Puas

Administrasi dalam proses \*  
kerjasama dilakukan dengan mudah  
dan jelas

Sangat Puas

Puas

Kurang Puas

Tidak Puas

Prodi Magister Ilmu Gizi memberikan \*  
pendampingan terbaik dalam  
memenuhi kebutuhan kami

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Kerjasama dengan Prodi Magister \*  
Ilmu Gizi sudah memberi manfaat  
yang sesuai dengan yang diharapkan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Kerja sama penelitian terlaksana \*  
sesuai harapan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Implementasi kerjasama telah \*  
sesuai dengan tujuan program  
(MoU) yang telah disepakati

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Kerjasama pengabdian memenuhi harapan kami \*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Pelaporan hasil akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

SDM yang ada di Prodi Magister Ilmu Gizi sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Berdasar manfaat yang diperoleh maka kerjasama dengan Prodi Magister Ilmu Gizi akan dilakukan kembali pada masa mendatang \*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Kirim

Formulir yang jelas

