

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I

---

POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I

 Jl. Wijayakusuma Raya No.47-48 Cilandak

**PolkesJasa**

TAHUN 2021

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA  
POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I  
TAHUN 2020**

**A. PENDAHULUAN**

**I. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka meningkatkan kualitas kerja sama dengan pihak Mitra Kerja Sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I, baik dengan pihak Institusi pemerintah atau swasta, perguruan tinggi baik di dalam negeri maupun di luar negeri, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan Mitra Kerja Sama dalam hal berkerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I. Tahun 2020, Poltekkes Kemenkes Jakarta I telah melakukan pembuatan perjanjian kerja sama baru dengan pihak mitra sebanyak 16 MOU dan perpanjangan kerja sama sebanyak 7 MOU

Dengan dilakukannya monitoring kepuasan mitra pada saat setelah pembuatan perjanjian kerja sama dan melakukan evaluasi kepuasan mitra setelah kerja sama berakhir, hal tersebut dilakukan dalam upaya menghindari terjadinya *Sleeping MOU*, sehingga Poltekkes Kemenkes Jakarta I dapat menciptakan strategi pengembangan dalam bentuk kerja sama di berbagai bidang.

**II. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan diadakan survei kepuasan dari pihak Mitra Kerja Sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I adalah untuk mengetahui harapan dan kepuasan yang dicapai selama bekerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I

**III. RUANG LINGKUP**

Kegiatan yang dilaksanakan adalah membagikan kuisisioner pada google form mengenai pengukuran kepuasan dan penilaian dari Mitra Kerja Sama selaku pengguna pada saat Pembuatan MOU Baru dan Perpanjangan MOU, yang ditinjau dari :

- a. Proses Pembuatan Naskah Kerja Sama
- b. Proses Penandatanganan Naskah Kerja Sama
- c. Implementasi Kerja Sama
- d. Kesesuaian Implementasi Kerja Sama dengan Naskah Kerja Sama
- e. Tingkat Kepuasan Kerja Sama
- f. Saran/ Usulan Perbaikan terkait Peningkatan Proses Kerja Sama

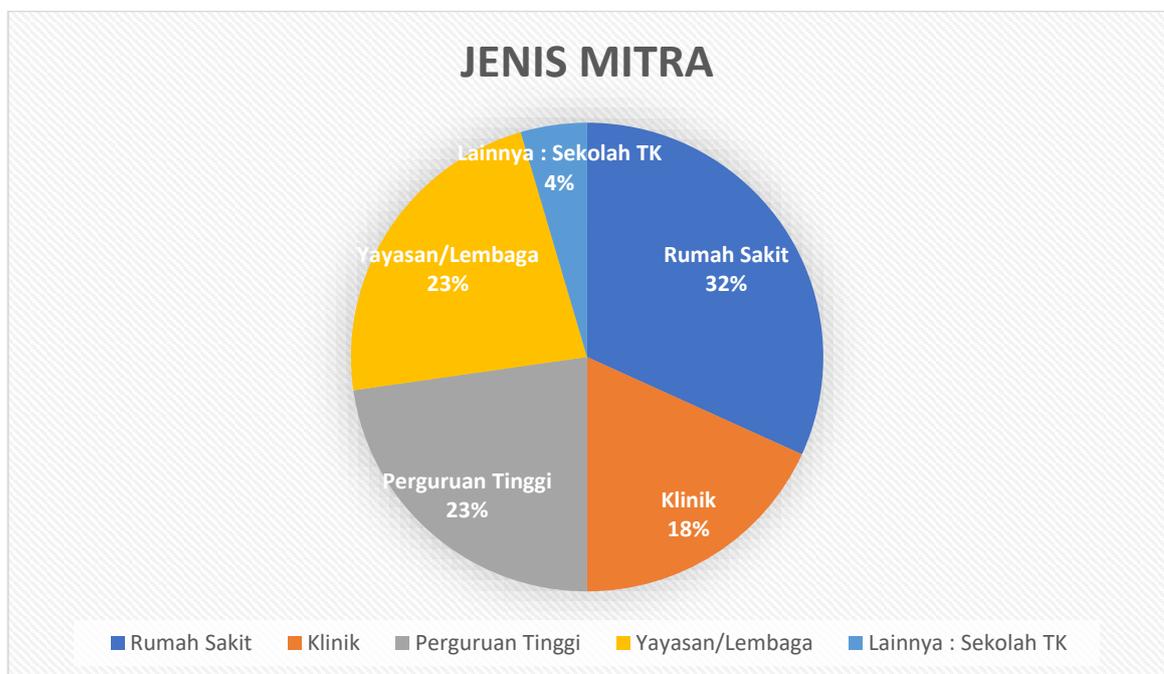
## B. PELAKSANAAN KEGIATAN

Dalam pelaksanaan kegiatan, survei mengenai pengukuran kepuasan dan penilaian mitra kerja sama diberikan pada saat setelah selesai Pembuatan MOU Baru dan setelah selesai Pembuatan Perpanjangan MOU. Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan Survei online kepada seluruh mitra kerja sama, instrument yang digunakan yaitu kuesioner dalam format Google Form. Link survei kepuasan mitra kerja sama dapat diakses melalui :

<https://bit.ly/SurveiKepuasanMitraPKJ1>

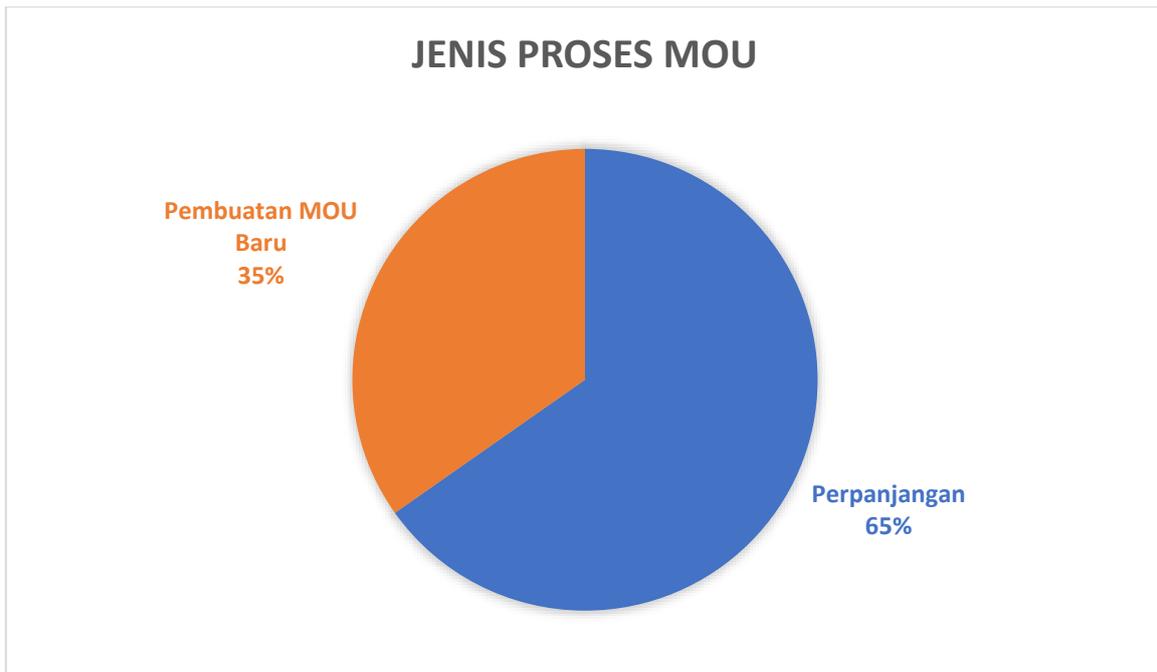
## C. HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

Dari hasil responden yang mengisi survei kepuasan mitra kerja sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I, diperoleh beberapa data, sebagai berikut:



**Gambar 1. Jenis Mitra**

Dari gambar 1, Jenis mitra yang berpartisipasi memberikan responden; Rumah Sakit sebanyak 7 responden. Perguruan Tinggi sebanyak 5 responden, Klinik sebanyak 4 responden, Perusahaan 1 responden, Yayasan/Lembaga sebanyak 5 responden, dan Lainnya yaitu dari Sekolah TK (Pre School) sebanyak 1 responden.



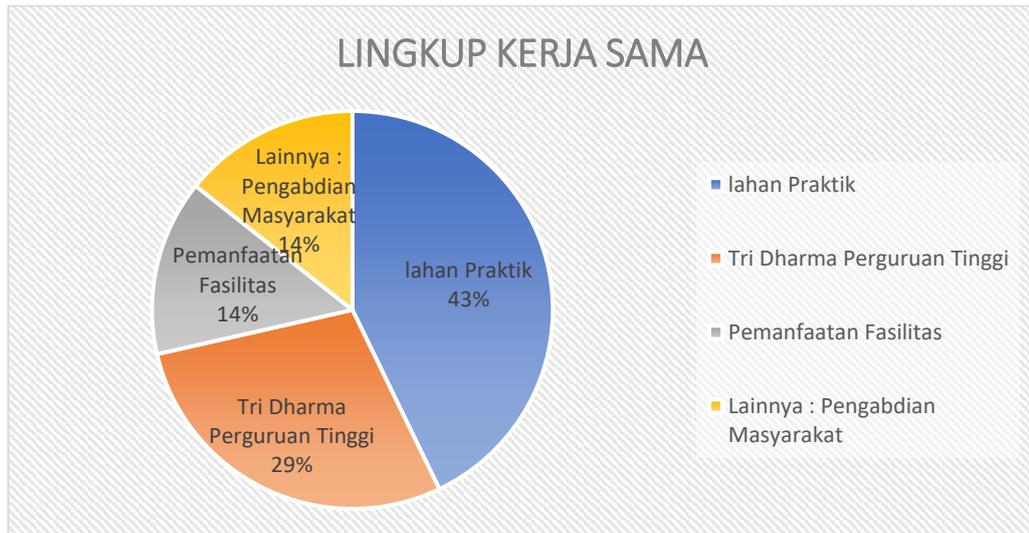
**Gambar 2. Jenis Proses MOU**

Dari Gambar 2, menunjukkan terdapat Jenis Proses MOU. Sebanyak 7 responden dari mitra kerjasama yang melakukan proses perpanjangan MOU, dan sebanyak 16 responden dari mitra kerjasama yang melakukan pembuatan MOU Baru.

#### 1. PROSES PERPANJANGAN MOU

Sebanyak 7 responden dari Mitra Kerja Sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I yang melakukan proses perpanjangan MOU, sebelumnya sudah melakukan kerja sama. Pada proses ini bisa dilakukan monitoring dan evaluasi dari implementasi kegiatan dengan kesesuaian isi bidang di dalam MOU.

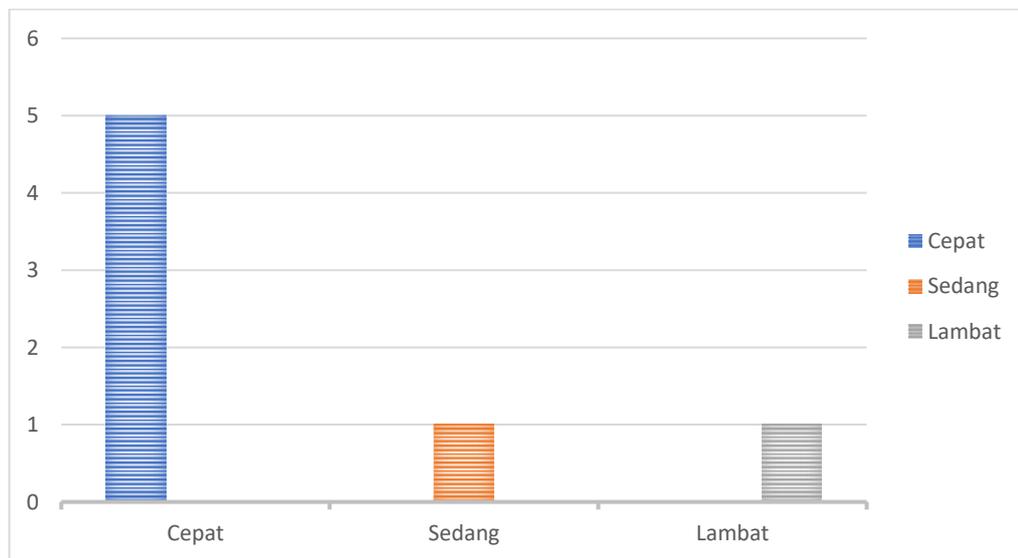
a. **Lingkup Kerja Sama**



**Gambar 3. Lingkup Kerja Sama**

Pada gambar 3, menunjukkan Lingkup Kerja Sama yang tertuang dalam Naskah Kerja Sama. Sebanyak 3 bidang Lahan Praktik, 2 bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi, 1 Bidang Pemanfaatan Fasilitas dari Poltekkes Kemenkes Jakarta I, dan 1 Bidang Lainnya ; Pengabdian Masyarakat.

b. **Proses Pembuatan Naskah Kerja Sama**

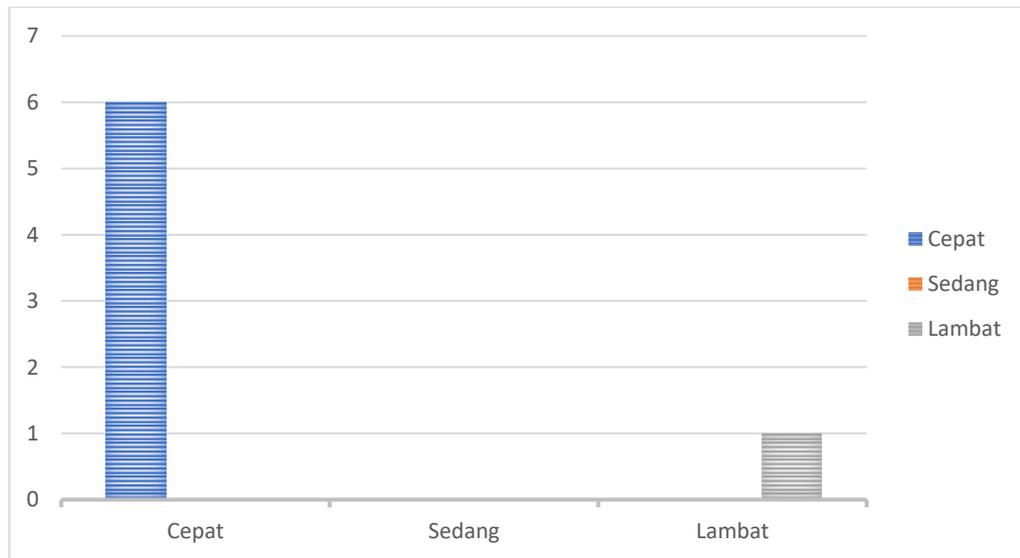


**Gambar 4. Proses Pembuatan Naskah Kerja Sama**

Dari 7 Responden Mitra Kerja Sama yang melakukan proses perpanjangan MOU, hasil yang di peroleh dari Survei Kepuasan Mitra Kerja dalam proses pembuatan naskah kerja sama di dapatkan 5 yang memilih cepat, 1 yang memilih sedang, dan 1 yang memilih

lambat. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi, mengingat ada yang memilih sedang dan lambat proses pembuatan naskah kerja sama. Adapun hambatan yang menjadikan proses pembuatan naskah kerja sama sedang dan lambat harus segera diatasi, sehingga pelayanan yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Jakarta I dapat dilakukan secara maksimal.

**c. Proses Penandatanganan Naskah Kerja Sama**



**Gambar 5. Proses Penandatanganan Naskah Kerja Sama**

Dari 7 Responden Mitra Kerja Sama yang melakukan proses perpanjangan MOU, hasil yang di peroleh dari Survei Kepuasan Mitra Kerja dalam proses penandatanganan naskah kerja sama di dapatkan 6 yang memilih cepat dan 1 yang memilih lambat. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi, mengingat ada yang memilih lambat dalam proses penandatanganan naskah kerja sama. Adapun hambatan yang menjadikan proses penandatanganan naskah kerja sama lambat harus segera diatasi, sehingga pelayanan yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Jakarta I dapat dilakukan secara maksimal.

**d. Implementasi Kerja Sama**

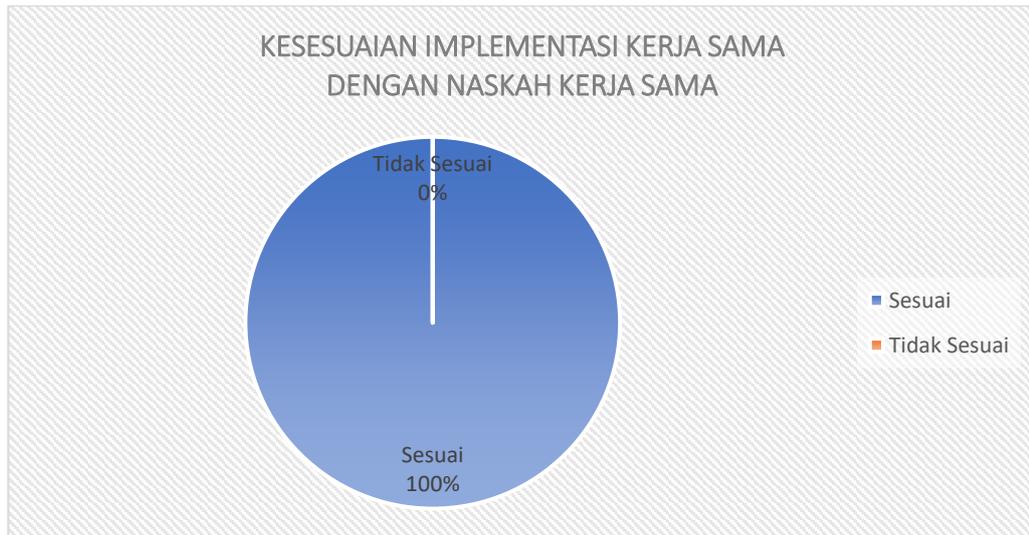
Pada pertanyaan kuesioner dalam Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama, diperoleh jawaban dari 7 responden Mitra Kerja Sama sebagai berikut;

- 1). Baik, berjalan sesuai dengan program kerja sama.
- 2). Kegiatan Praktik Mahasiswa terimplementasi dengan Baik.
- 3). Program praktik mahasiswa berjalan dengan baik.
- 4). Kegiatan yang terlaksana yaitu Penelitian.
- 5). Kegiatan belum jadi dilaksanakan dikarenakan kondisi Pandemi COVID19.

- 6). Sangat Baik, implementasi kegiatan sudah diprogramkan secara rutin setiap tahun.
- 7). Berjalan dengan baik.

Implementasi kerja sama yang tertuang di dalam naskah kerja sama harus dimonitoring setiap tahun, sehingga dapat terlihat dan disisir naskah kerja sama yang tidak terealisasi kegiatan implementasinya.

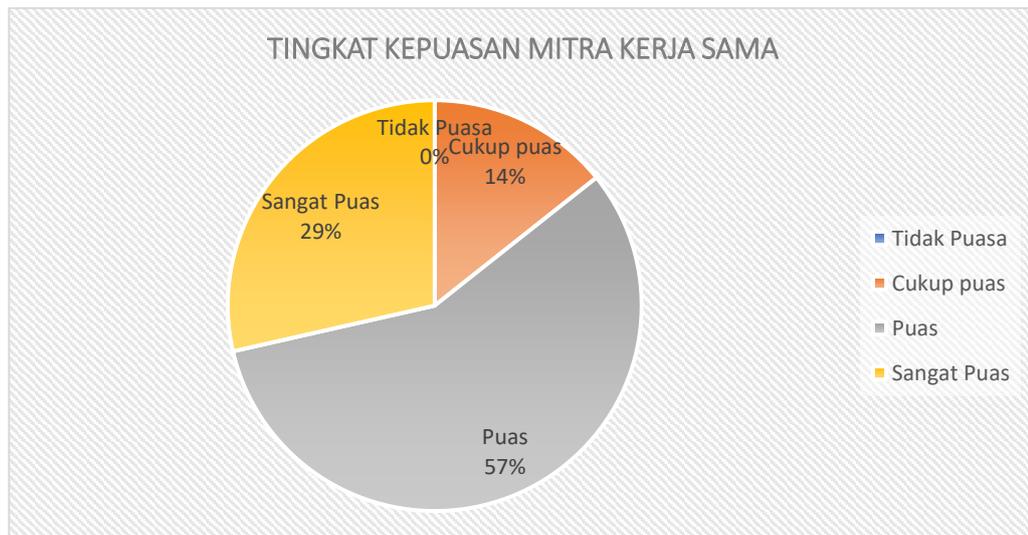
**e. Kesesuaian Implementasi Kerja Sama dengan Naskah Kerja Sama**



**Gambar 6. Kesesuaian Implementasi Kerja Sama dengan Naskah Kerja Sama**

Dari 7 Responden Mitra Kerja Sama yang melakukan proses perpanjangan MOU, hasil yang di peroleh dari Survei Kepuasan Mitra Kerja dalam kesesuaian implementasi kerja sama dengan naskah kerja sama di dapatkan nilai 100%, sebanyak 7 yang memilih sesuai dan tidak ada yang memilih tidak sesuai. Penilaian yang mencapai sudah 100% ini diharapkan tetap dipertahankan agar hubungan dengan Mitra Kerja Sama tetap terjalin dengan baik, sehingga proses perpanjangan di tahun berikutnya akan tetap dilanjutkan.

**f. Tingkat Kepuasan Kerja Sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I**



**Gambar 7. Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama**

Dari 7 Responden Mitra Kerja Sama yang melakukan proses perpanjangan MOU, hasil yang di peroleh dari Survei Kepuasan Mitra Kerja dalam tingkat kepuasan dari Mitra Kerja Sama terhadap Poltekkes Kemenkes Jakarta I dalam melakukan kerja sama yang rentan jangka waktu dari 1 hingga 5 tahun, sebanyak 2 yang memilih sangat puas, 4 yang memilih puas dan 1 yang memilih cukup puas. Bahwa 1 Mitra Kerja Sama yang memilih cukup puas, harus dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola kerja sama agar memperbaiki kinerjanya, sehingga dapat melakukan pelayanan secara maksimal.

Dari tingkat kepuasan yang diperoleh, kerja sama dengan 7 responden Mitra Kerja Sama diberikan rekomendasi untuk tetap dilanjutkan. Bahwa para Mitra Kerjasama dirasakan manfaat bagi mereka.

**g. Saran/ Usulan Perbaikan terkait Peningkatan Proses Kerja Sama**

Pada pertanyaan kuesioner dalam Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama, diperoleh jawaban dari 7 responden Mitra Kerja Sama terhadap saran atau usulan perbaikan sebagai peningkatan kerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I, sebagai berikut;

- 1). Diharapkan saat implementasi kerja sama pada praktik mahasiswa lebih tertib administrasi.
- 2). Semoga Poltekkes Kemenkes Jakarta I dapat memberikan kontribusi berupa alkes sebagai alat praktik di RSUD Budhi Asih.
- 3). Semoga kerja sama antar institusi bisa lebih luas dari lahan praktik.
- 4). Semoga ada kegiatan lainnya yang dapat terlaksana.

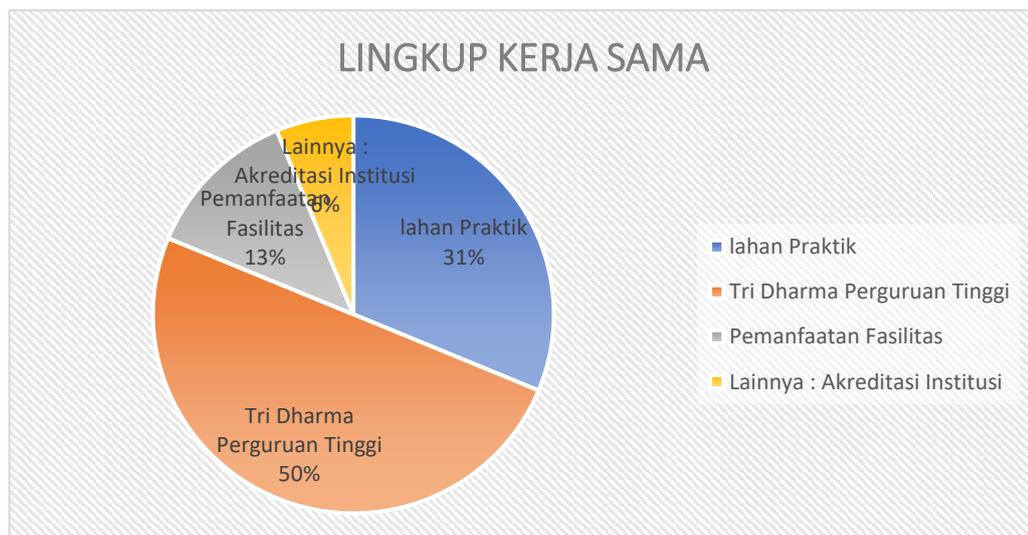
- 5). Semoga implementasi di tahun selanjutnya dapat berjalan.
- 6). Semoga kerja sama bisa lebih luas di bidang lainnya.
- 7). Agar dapat diperbaiki untuk AC.

Saran dan usulan perbaikan terhadap peningkatan kerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I diharapkan dijadikan evaluasi bagi institusi Poltekkes Kemenkes Jakarta I, agar kedepannya pelaksanaan kerja sama dengan Mitra luar dilakukan dengan pelayanan terbaik dari Poltekkes Kemenkes Jakarta I.

## 2. PROSES PEMBUATAN MOU BARU

Sebanyak 16 responden dari Mitra Kerja Sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I yang melakukan proses pembuatan MOU baru. Proses pembuatan MOU baru ini dilakukan karena adanya permohonan dari pihak Mitra Kerja Sama atau permohonan kerja sama dari Poltekkes Kemenkes Jakarta I.

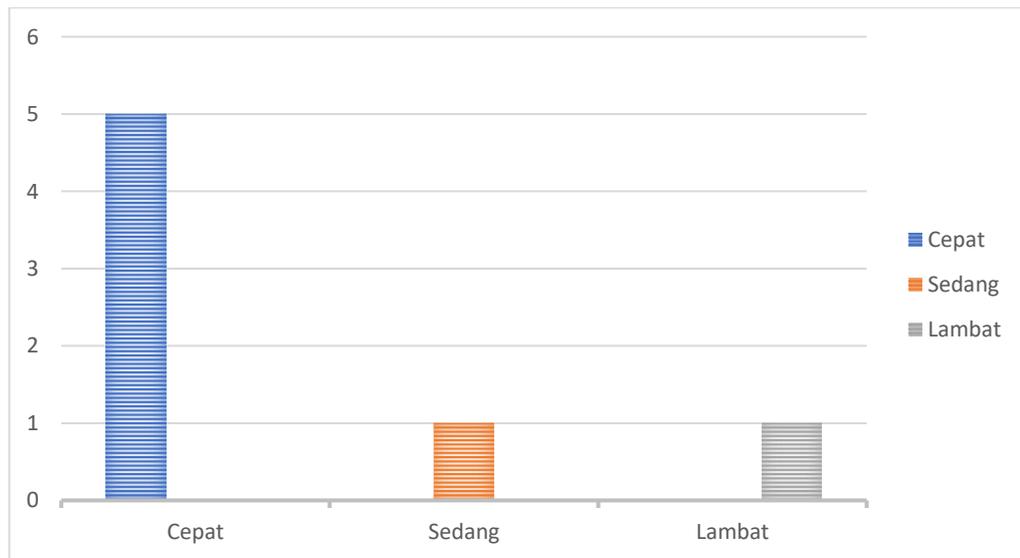
### a. Lingkup Kerja Sama



**Gambar 8. Lingkup Kerja Sama**

Pada gambar 8, menunjukkan Lingkup Kerja Sama yang tertuang dalam Naskah Kerja Sama. Sebanyak 5 bidang Lahan Praktik, 8 bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi, 2 Bidang Pemanfaatan Fasilitas dari Poltekkes Kemenkes Jakarta I, dan 1 Bidang Lainnya ; Akreditasi Institusi.

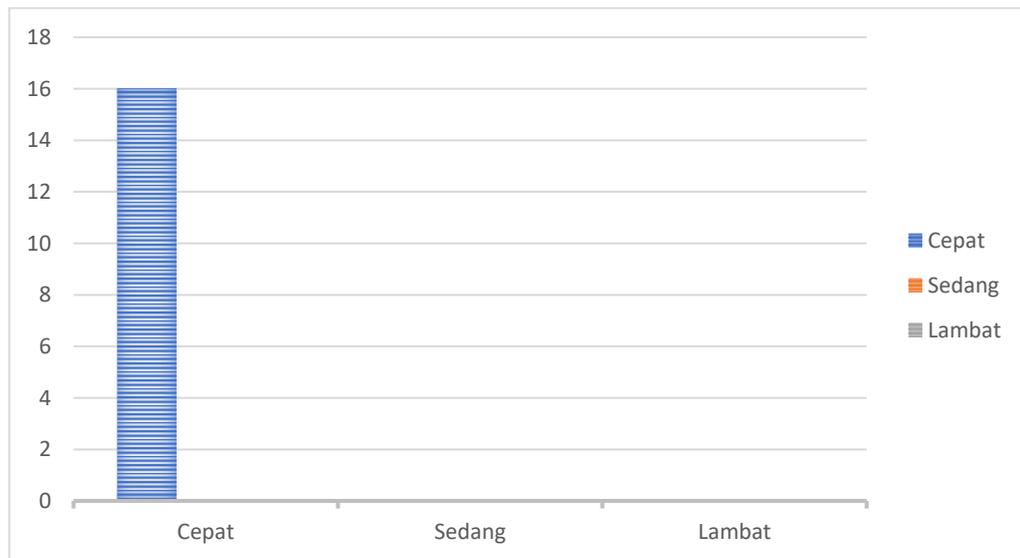
**b. Proses Pembuatan Naskah Kerja Sama**



**Gambar 9. Proses Pembuatan Naskah Kerja Sama**

Dari 16 Responden Mitra Kerja Sama yang melakukan proses pembuatan MOU baru, hasil yang di peroleh dari Survei Kepuasan Mitra Kerja dalam proses pembuatan naskah kerja sama di dapatkan 15 yang memilih cepat, 1 yang memilih sedang. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi, mengingat ada yang memilih sedang dalam proses pembuatan naskah kerja sama. Adapun hambatan yang menjadikan proses pembuatan naskah kerja sama sedang harus segera diatasi, sehingga pelayanan yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Jakarta I dapat dilakukan secara maksimal.

**c. Proses Penandatanganan Naskah Kerja Sama**



**Gambar 10. Proses Penandatanganan Naskah Kerja Sama**

Dari 16 Responden Mitra Kerja Sama yang melakukan proses pembuatan MOU baru, hasil yang di peroleh dari Survei Kepuasan Mitra Kerja dalam proses penandatanganan naskah kerja sama di dapatkan nilai 100%, sebanyak 16 yang memilih cepat dan tidak ada yang memilih sedang atau lambat. Penilaian yang mencapai sudah 100% ini diharapkan tetap dipertahankan agar hubungan dengan Mitra Kerja Sama tetap terjalin dengan baik, sehingga proses perpanjangan di tahun berikutnya akan tetap dilanjutkan.

**d. Saran/ Usulan Perbaikan terkait Peningkatan Proses Kerja Sama**

Pada pertanyaan kuesioner dalam Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama, diperoleh beberapa jawaban dari 16 responden Mitra Kerja Sama terhadap saran atau usulan perbaikan sebagai peningkatan kerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I, sebagai berikut;

- 1). Tidak ada.
- 2). Kerja sama yang terjalin diharapkan terjalin secara berkelanjutan.
- 3). Semoga kerja sama dengan Poltekkes Jakarta I dapat lebih luas dari pemanfaatan lahan praktik.
- 4). Agar tahun depan dapat mengirimkan mahasiswa untuk praktik di Klinik Ismail Medika.
- 5). Lingkup kerja sama bisa lebih luas.
- 6). Semoga ada kerja sama dengan Jurusan lain, selain dengan Jurusan Ortotik Prostetik.
- 7). Semoga setiap tahun terealisasi kegiatan implementasi dari kerja sama.
- 8). Semoga implementasi kerja sama bisa terlaksana setiap tahun.

- 9). Semoga implementasi dituangkan kedalam MOA.
- 10). Perihal pembayaran agar lebih dipermudah dan dipercepat.
- 11). Program implementasi agar di rencanakan setiap tahun.

Saran dan usulan perbaikan terhadap peningkatan kerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Jakarta I diharapkan dijadikan evaluasi bagi institusi Poltekkes Kemenkes Jakarta I, agar kedepannya pelaksanaan kerja sama dengan Mitra luar dilakukan dengan pelayanan terbaik dari Poltekkes Kemenkes Jakarta I.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja sama diatas dapat disimpulkan Kepuasan Mitra Kerja Sama dengan pihak Poltekkes Kemenkes Jakarta I hasilnya baik, namun masih ada beberapa unsur penilaian yang harus mendapatkan perhatian karena mendapat nilai kurang dari mitra kerja sama baik dalam proses hingga implementasinya. Demikian juga dengan saran dan usulan perbaikan dari mitra juga harus mendapat perhatian antara lain :

- 1). Proses pembuatan dan naskah kerja sama harus pelayanan prima.
- 2). Agar kegiatan Kerja sama dengan mitra dilakukan secara berkelanjutan.
- 3). Komitmen masing masing pihak terhadap implementasi agar dituangkan di dalam rencana aksi/ plan of action dan dimonitoring agar dilaksanakan.
- 4). Prosedur pembayaran SPJ dalam kegiatan lahan praktik atau lainnya harus dengan pelayanan prima.
- 5). Proses administrasi lebih diperhatikan.
- 6). Kerja sama dengan pihak mitra dapat diperluas sesuai dengan peruntukannya.

## E. PENUTUP

Dengan memperhatikan saran dan usulan perbaikan dari mitra kerja sama yang dilakukan sudah menghasilkan kepuasan bagi pihak mitra secara umum, namun hal ini harus terus ditingkatkan kualitasnya sehingga kerja sama yang di jalin oleh Poltekkes Kemenkes Jakarta I dengan pihak mitra berjalan baik dan berkualitas dapat menjadi salah satu penyelesaian masalah yang ada.

Jakarta, 31 Desember 2020

Mengetahui,  
Ka. Sub. Bag KAK



Zeni Zaenal Mutaqin, SKM, MKM  
NIP 198301122010121005

Ka. Urusan Alumni dan Kerjasama



Irma Lismayanti, S.IP  
NIP 198903132015032003