

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA
PROGRAM STUDI TEOLOGI (KAJIAN TEKS) FISK IAKN AMBON**



**TIM PENYUSUN
LPM IAKN AMBON**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterserapan lulusan Institut Agama Kristen Negeri Ambon, khususnya Program Studi Teologi dalam dunia kerja menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan Program Studi tersebut dalam mendidik mahasiswa/i nya untuk membentuk karakter dan keterampilan yang dengannya dapat memberikan sumbangsih bagi bangsa. Untuk itu, IAKN Ambon memiliki tanggung jawab dalam memfasilitasi tapi juga menjembatani para lulusannya memasuki dunia kerja.

Sebab itu, untuk mengukur sejauh mana IAKN Ambon menghasilkan para lulusan yang dapat berguna bagi masyarakat serta dapat terserap didunia kerja perlu dilakukan SURVEI kepuasan pengguna lulusan yang ditujukan kepada stakeholder (perusahaan/instansi pengguna lulusan) setiap tahunnya. SURVEI kepuasan pengguna lulusan merupakan salah satu SURVEI yang sering dilakukan oleh institusi pendidikan terhadap instansi/perusahaan yang telah mempekerjakan lulusan institusi pendidikan tersebut. SURVEI ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna, apakah kualitas lulusan yang dihasilkan oleh institusi pendidikan seperti yang diharapkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut.

Sebagaimana pentingnya SURVEI kepuasan lulusan bagi sebuah institusi pendidikan, SURVEI kepuasan mitra Kerjasama ini pun sangat dibutuhkan untuk menilai *employer reputation* maupun perpuasan penyeluruh dari sebuah proses pendidikan, puas kurikulum, arah pengembangan program studi, maupun pembinaan *soft skills* mahasiswanya. Dengan demikian, laporan ini disusun sebagai bukti pelaksanaan kegiatan SURVEI kepuasan pengguna lulusan dan kepuasan mitra Kerjasama program studi Teologi (kajian teks).

B. Tujuan

Adapun tujuan pelaksanaan kegiatan SURVEI kepuasan pengguna lulusan dan kepuasan Kerjasama adalah 1) Untuk mengetahui *outcome* pendidikan yang dihasilkan oleh program studi teologi IAKN Ambon; 2) Selain itu juga, sebagai sarana monitoring terhadap kiprah lulusan di dunia kerja; dan 3) Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas lulusan di masa yang akan datang.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

A. KEPUASAN MITRA KERJASAMA

1. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data survei kepuasan mitra kerjasama program studi Teologi (Kajian Teks) Fakultas Ilmu Sosial Keagamaan IAKN Ambon menggunakan skala kepuasan pengguna yang dibagikan melalui aplikasi Whatsapp dan Facebook kepada para mitra Kerjasama dengan menggunakan fasilitas platform *google form*, berikut link *google form* yang berisi kuesioner SURVEI kepuasan mitra Kerjasama yaitu <https://forms.gle/pP2hVvFFxPyFXsdd7>

Adapun rincian pertanyaan pada skala kepuasan mitra Kerjasama dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2.1: Instrumen Kepuasan Mitra Kerjasama

NO	PERTANYAAN
IDENTITAS MITRA	
1	Nama Instansi/Perusahaan
2	Alamat Instansi/Perusahaan
3	No. Tlpn
4	Alamat Email
INDIKATOR PENILAIAN	
1	Apakah prodi Teologi merespon dengan puas dalam usaha untuk menjalin atau membangun hubungan Kerjasama
2	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan
3	Prodi Teologi Fakultas Ilmu Sosial Keagamaan IAKN Ambon memberikan pendampingan terhadap kebutuhan Kerjasama yang kami harapkan
4	Kerjasama dengan Prodi Teologi IAKN Ambon berjalan sesuai dengan yang diharapkan
5	Kami mendapatkan manfaat yang puas dalam hubungan Kerjasama antara Institusi kami dengan Prodi Teologi IAKN Ambon

6	Implementasi kerjasama sesuai dengan Perjanjian Kerjasama
7	Pelaporan hasil Kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku
8	Kami akan melanjutkan Kerjasama pada tahun-tahun berikutnya (sesuai kebutuhan)
9	SDM yang ada di Prodi Teologi IAKN Ambon Sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin Kerjasama ini
10	SDM dari Prodi Teologi IAKN Ambon yang beKerjasama dengan Institusi Bapak/i bekerja secara Profesional
Berdasarkan hubungan Kerjasama yang ada mohon bapak/I berkenaan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan instansi atau perusahaan bapak/I dalam kaitannya dengan keberlanjutan kerjasama yang akan datang bersama prodi Teologi IAKN Ambon	
Tuliskan saran-saran bapak/i untuk kemajuan program studi kami sekaligus perpuasan Kerjasama yang akan datang	
PETUNJUK PENGISIAN:	
1	Berilah nilai yang sesuai dengan cara mengklik salah satu skor pada setiap nomor kriteria
2	Berikut adalah pilihan jawaban yang hendak dipilih: 1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

2. Responden

Responden survei kepuasan Kerjasama program studi Teologi (Kajian Teks), Fakultas Ilmu Sosial Kegamaan, Institut Agama Kristen Negeri Ambon ini adalah mitra Kerjasama puas prodi teologi secara khusus maupun melalui lembaga yang berhubungan langsung dengan prodi teologi yang telah berlansung.

3. Teknik Analisis Data

Survei kepuasan mitra Kerjasama ini menggunakan skala 1 - 4 guna mengevaluasi kepuasan Kerjasama yang terjalin selama ini puas melalui prodi teologi secara langsung maupun melalui lembaga yang berkaitan dengan prodi teologi.

Setelah mendapatkan jawaban dari responden melalui pengisian kuesioner, langkah selanjutnya adalah dilakukan analisis data kepuasan mitra Kerjasama dengan

menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data tersebut hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan sebelumnya. Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif guna memperlihatkan tingkat kepuasan mitra Kerjasama terhadap program studi teologi.

4. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Berikut adalah tabel waktu pelaksanaan survei kepuasan pengguna lulusan yang telah dilakukan.

Tabel 2.4 Jadwal Pelaksanaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan

NO	TANGGAL KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN
1	10 Januari 2022	Perencanaan
2	5 Februari 2022	Perumusan skala survei kepuasan mitra Kerjasama
3	25 Februari 2022	Pelaksanaan survei kepuasan mitra Kerjasama
4	15 Mei 2022	Analisis data survei kepuasan mitra Kerjasama
5	25 Mei 2022	Penyusunan laporan

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

A. KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Survei terkait kepuasan mitra kerja diberikan kepada instansi/perusahaan/lembaga mitra dan terdapat 15 mitra kerja yang bersedia mengisi kuesioner. Kuesioner yang disebar atau dibagikan oleh tim melalui pihak program studi dan fakultas sesuai dengan mitra kerja yang dilakukan program studi teologi maupun lembaga yang berhubungan langsung dengan prodi Teologi. Adapun hasil tabulasi data survei berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen yang dibagikan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan Mitra

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama (%)			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	2	3	4	5	6
1.	Apakah prodi Teologi merespon dengan puas dalam usaha untuk menjalin atau membangun hubungan Kerjasama	73%	27%	0%	0%
2.	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan	67%	33%	0%	0%
3.	Prodi Teologi Fakultas Ilmu Sosial Keagamaan IAKN Ambon memberikan pendampingan terhadap kebutuhan Kerjasama yang kami harapkan	73%	27%	0%	0%
4.	Kerjasama dengan Prodi Teologi IAKN Ambon berjalan sesuai dengan yang diharapkan	60%	40%	0%	0%
5.	Kami mendapatkan manfaat yang puas dalam hubungan Kerjasama antara Institusi kami dengan Prodi Teologi IAKN Ambon	67%	33%	0%	0%
6.	Implementasi Kerjasama sesuai dengan Perjanjian Kerjasama	60%	40%	0%	0%
7.	Pelaporan hasil Kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	60%	40%	0%	0%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama (%)			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	2	3	4	5	6
8.	Kami akan melanjutkan Kerjasama pada tahun-tahun berikutnya (sesuai kebutuhan)	67%	33%	0%	0%
9.	SDM yang ada di Prodi Teologi IAKN Ambon Sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin Kerjasama ini	73%	27%	0%	0%
10.	SDM dari Prodi Teologi IAKN Ambon yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/i bekerja secara Profesional	67%	33%	0%	0%
Rata-rata		67%	33%	0%	0%

1. Respon dalam Menjalinkan Hubungan Kerjasama

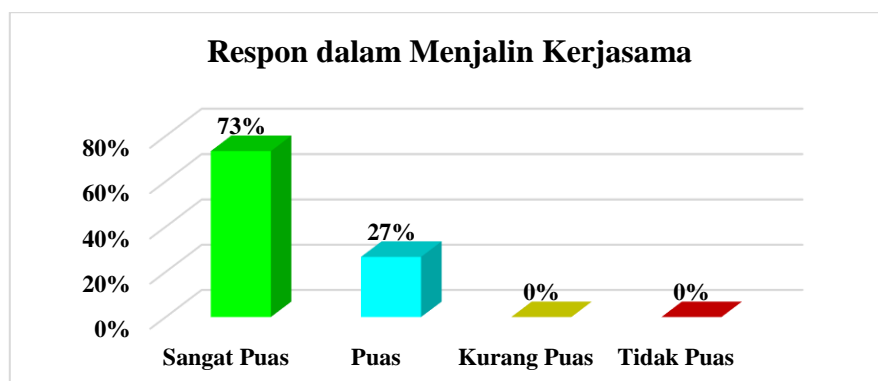
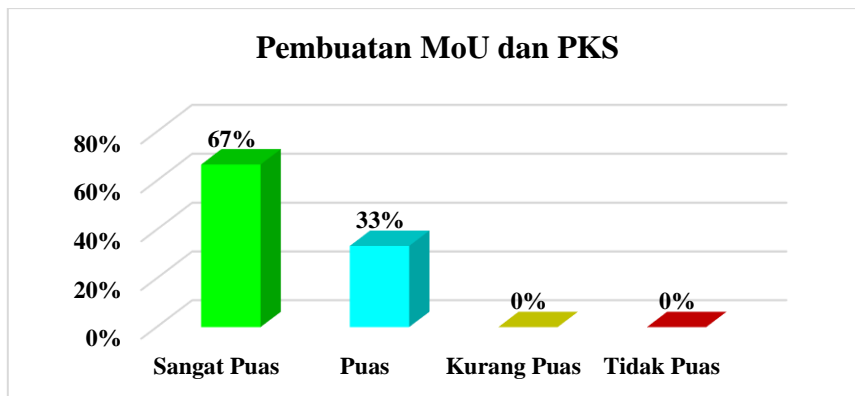


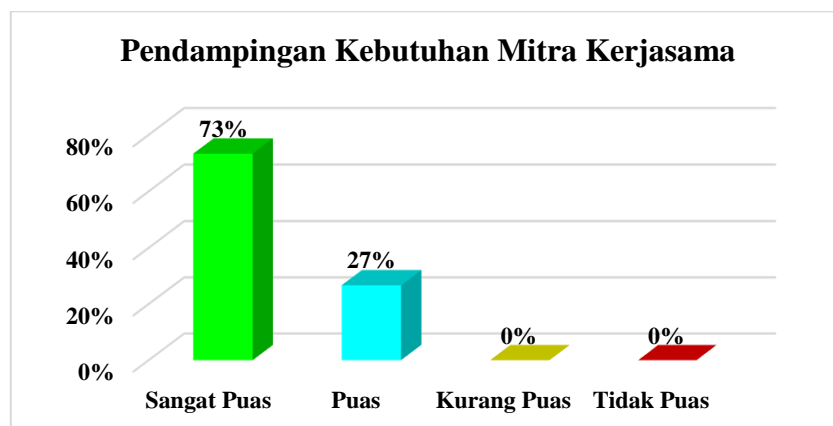
Diagram di atas menunjukkan bahwa 73% mitra kerjasama menjawab sangat puas dan 27% responden menjawab puas. Sedangkan pada 0% responden menjawab kurang puas dan tidak puas. Berdasarkan respon mitra dari survei yang diberikan menunjukkan bahwa mitra sangat puas terhadap respon program studi Teologi dalam menjalin/membangun hubungan Kerjasama.

2. Pembuatan Nota Kesepahaman (Mou) dan Perjanjian Kerjasama (PKS)



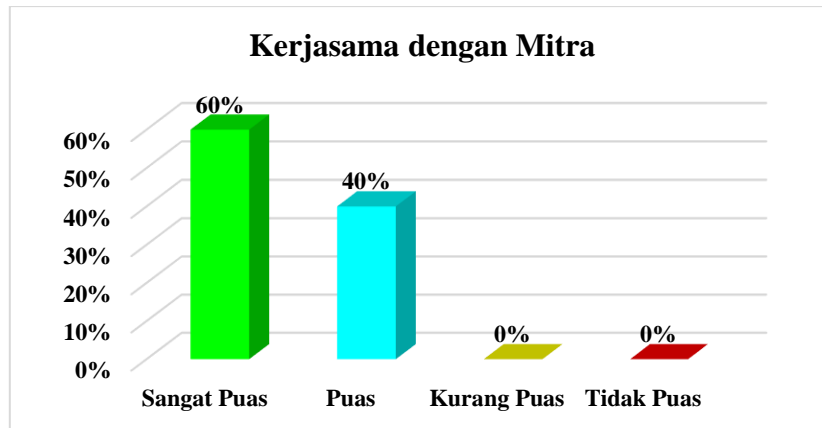
Dari diagram di atas menunjukkan bahwa 67% mitra kerjasama menjawab sangat puas dan 33% responden menjawab puas. Sedangkan pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mitra kerjasama merasa sangat puas terhadap proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) yang dilakukan oleh program studi teologi. Artinya, proses tersebut dilaksanakan dengan cepat dan sesuai harapan mitra kerjasama.

3. Pendampingan Kebutuhan Mitra Kerjasama



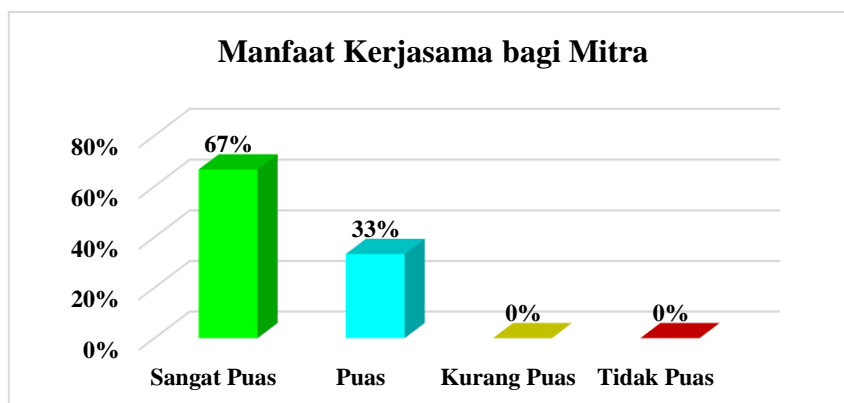
Dari diagram di atas menunjukkan bahwa 73% mitra kerjasama menjawab sangat puas dan 27% responden menjawab puas. Sedangkan pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mitra kerjasama merasa sangat puas terhadap pendampingan yang dilakukan oleh program studi teologi terhadap pemenuhan kebutuhan mitra kerjasama. Artinya, proses pendampingan yang dilakukan sesuai harapan mitra kerjasama.

4. Kerjasama dengan Mitra



Gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat 60% mitra menyatakan sangat puas dan 40% menyatakan puas. Sedangkan pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program studi Teologi dalam menjalin kerjasama berjalan sesuai dengan harapan mitra.

5. Manfaat Kerjasama dengan Mitra



Hasil di atas menunjukkan bahwa 67% responden menyatakan sangat puas dan 33% menyatakan puas. Sedangkan, pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mitra kerjasama merasa puas dengan manfaat yang diperoleh melalui Kerjasama yang dilakukan dengan program studi Teologi IAKN Ambon.

6. Implementasi Kerjasama dengan Mitra

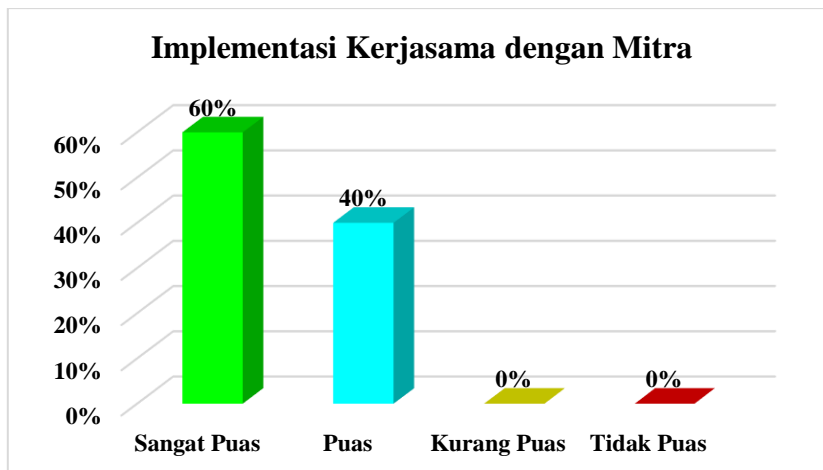


Diagram di atas menunjukkan bahwa terdapat 60% mitra menyatakan sangat puas dan 40% menyatakan puas. Sedangkan pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kerjasama dengan mitra, program studi Teologi melaksanakannya sesuai dengan perjanjian Kerjasama yang dibuat.

7. Pelaporan Hasil Kerjasama

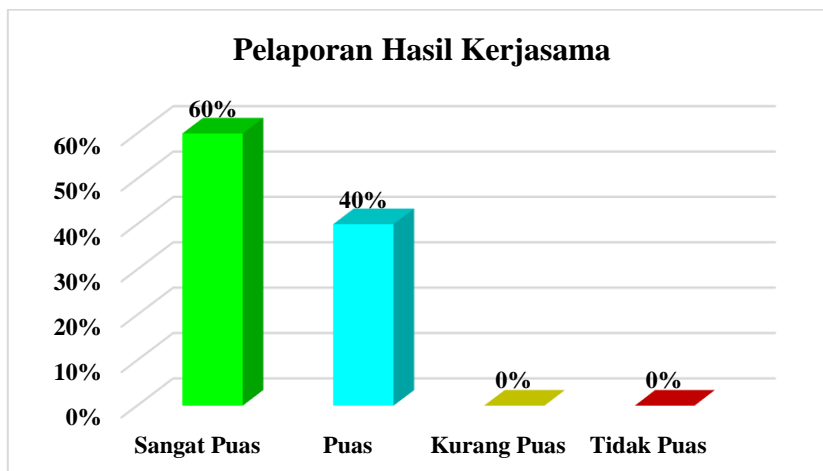


Diagram di atas menunjukkan bahwa terdapat 60% mitra menyatakan sangat puas dan 40% menyatakan puas. Sedangkan pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pelaporan hasil kerjasama dengan mitra, program studi Teologi melaksanakannya sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.

8. Keberlanjutan Kerjasama dengan Mitra

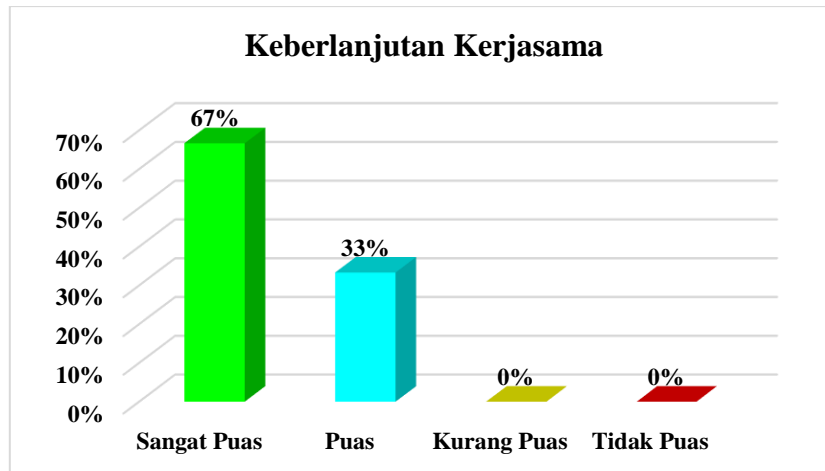


Diagram di menunjukkan bahwa 67% responden menyatakan sangat puas dan 33% menyatakan puas. Sedangkan, pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mitra kerjasama merasa puas dengan kerjasama yang dilakukan. Oleh karena itu, mitra kerjasama berkenan untuk melanjutkan kerjasama dengan program studi Teologi IAKN Ambon pada tahun berikutnya yang disesuaikan dengan kebutuhan.

9. Sumber Daya Manusia

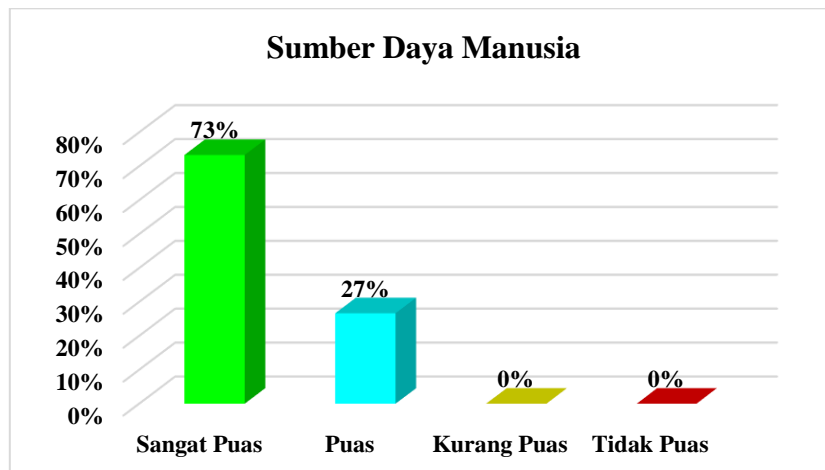
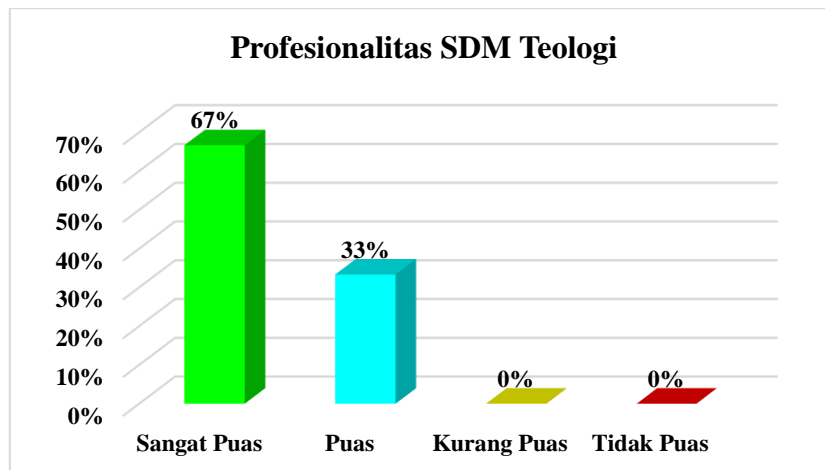


Diagram di menunjukkan bahwa 73% responden menyatakan sangat puas dan 27% menyatakan puas. Sedangkan, pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mitra kerjasama merasa puas dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada program studi Teologi IAKN Ambon karena sesuai dengan keahlian yang diharapkan oleh mitra dalam menjalin kerjasama.

10. Profesionalitas Sumber Daya Manusia



Berdasarkan respon mitra pada diagram di atas, menunjukkan bahwa 67% responden menyatakan sangat puas dan 33% menyatakan puas. Sedangkan, pada kategori kurang puas dan tidak puas terdapat 0% responden yang menjawab. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia program studi Teologi IAKN Ambon yang terlibat dengan mitra kerjasama bekerja secara profesional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan selama 3 tahun terakhir, yakni dari tahun 2020 - 2022 menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerjasama dalam membangun kerjasama dengan program studi Teologi mengalami peningkatan. Tren peningkatan tersebut terlihat pada jumlah mitra kerjasama maupun kepuasan mitra dalam membangun hubungan kerjasama selama 3 tahun tersebut. Adapun jumlah mitra kerjasama di tahun 2020 sebanyak 6 mitra, tahun 2021 sebanyak 10 mitra dan meningkat menjadi 15 mitra pada tahun 2022.

Pada aspek kepuasan mitra dalam menjalin kerjasam juga menunjukkan peningkatan. Hal ini terlihat pada hasil survei terkait kepuasan mitra yang diukur dengan 10 indikator kepuasan. Adapun peningkatan kepuasan mitra kerjasama dapat ditunjukkan dalam tabel berikut.

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2020				Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2021				Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2022			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Apakah prodi Teologi merespon dengan puas dalam usaha untuk menjalin atau membangun hubungan Kerjasama	33%	67%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	73%	27%	0%	0%
2.	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan	33%	67%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	67%	33%	0%	0%
3.	Prodi Teologi Fakultas Ilmu Sosial Keagamaan IAKN Ambon memberikan pendampingan terhadap kebutuhan Kerjasama yang kami harapkan	50%	50%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	73%	27%	0%	0%
4.	Kerjasama dengan Prodi Teologi IAKN Ambon berjalan sesuai	33%	67%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	60%	40%	0%	0%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2020				Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2021				Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2022			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	dengan yang diharapkan												
5.	Kami mendapatkan manfaat yang puas dalam hubungan Kerjasama antara Institusi kami dengan Prodi Teologi IAKN Ambon	50%	50%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	67%	33%	0%	0%
6.	Implementasi Kerjasama sesuai dengan Perjanjian Kerjasama	17%	83%	0%	0%	40%	60%	0%	0%	60%	40%	0%	0%
7.	Pelaporan hasil Kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	33%	67%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	60%	40%	0%	0%
8.	Kami akan melanjutkan Kerjasama pada tahun-tahun berikutnya (sesuai kebutuhan)	33%	67%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	67%	33%	0%	0%
9.	SDM yang ada di Prodi Teologi IAKN Ambon Sesuai dengan Keahlian	33%	67%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	73%	27%	0%	0%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2020				Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2021				Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2022			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	yang kami harapkan dalam menjalin Kerjasama ini												
10.	SDM dari Prodi Teologi IAKN Ambon yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/i bekerja secara Profesional	33%	67%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	67%	33%	0%	0%
Rata-rata		35%	65%	0%	0%	53%	47%	0%	0%	67%	33%	0%	0%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum kepuasan mitra dalam menjalin kerjasama dengan program studi Teologi IAKN Ambon mengalami peningkatan. Di mana dalam 3 tahun terakhir yakni dari 2020 sampai 2022 menunjukkan respon peningkatan kepuasan mitra yang signifikan, di mana dari 35% yang merespon sangat puas meningkat menjadi 53% pada tahun 2021 dan 76% pada tahun 2022.