



Mengukur Tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan melalui Layanan Pendidikan

Rismita^{1✉}, Fetrimen²

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Indonesia^{1,2}

e-mail : rismita@uhamka.ac.id¹, fetrimen@uhamka.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim dosen program studi magister administrasi pendidikan yang diukur melalui tiga indikator, yaitu (1) relevansi, efektivitas, dan efisiensi layanan yang diberikan; (2) koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dalam melaksanakan kegiatan akademik, dan (3) dampak strategi dan keberlangsungan di SPs UHAMKA. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey. Populasi penelitian adalah mitra program studi magister administrasi pendidikan, dengan jumlah sampel tiga mitra. Pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan melalui link *Google Form*. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari setiap indikator. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ketiga indikator dalam mengukur tingkat kepuasan mitra memberikan manfaat yang berkualitas, yang ditunjukkan oleh nilai yang diperoleh terhadap ketiga indikator berada pada angka 87,33 dengan nilai kriteria sangat memuaskan.

Kata Kunci: Kepuasan Mitra, Layanan Pendidikan, Manfaat Layanan

Abstract

This research aims to determine the picture of partners' satisfaction with the quality of services provided by the lecturer team of the educational administration master's study program as measured through three indicators, namely (1) relevance, effectiveness and efficiency of the services provided; (2) coordination, coherence and implementation in carrying out academic activities, and (3) the impact of strategy and sustainability at SPs UHAMKA. This research method is quantitative with a survey approach. The research population is partners of the educational administration master's study program, with a sample size of three partners. Data collection through a questionnaire given via the Google Form link. Data analysis was carried out by calculating the average value of each indicator. The research results reveal that the three indicators in measuring the level of partner satisfaction provide quality benefits, as shown by the value obtained for the three indicators at 87.33 with a very satisfactory criteria value.

Keywords: Partner Satisfaction; Education Services; Service Benefits

PENDAHULUAN

Mengukur tingkat kepuasan mitra melalui layanan pendidikan yang diberikan tim dosen pada program studi magister administrasi pendidikan sekolah pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pengalaman kepada mitra dalam pelayanan jasa pendidikan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim dosen. Fakta yang menyatakan bahwa “pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya” (Sulistiyowati, 2018). Sebagaimana dalam penelitian terkait mengatakan bahwa, dalam meningkatkan mutu layanan kepada mitra dengan pendekatan system berupa pengoptimalan input, pelaksanaan proses yang baik, dan menghasilkan output yang berkualitas dan bermanfaat (Tanjung, Derriawan, & Thalib, 2021).

Berdasarkan pendekatan system di atas, manfaat dan kegunaan dari pelayanan yang diberikan kepada mitra program studi magister administrasi pendidikan, maka tim dosen yang melaksanakan layanan pendidikan kepada mitra yaitu ke sekolah-sekolah yang dituju sesuai dengan tema yang dibutuhkan dan diperlukan oleh mitra dengan maksud menciptakan keunggulan terus menerus terutama di pasar pendidikan penting untuk menyediakan layanan pendidikan yang unik, sehingga pasar pendidikan swasta menjadi menarik dan produktif dalam kualitas pelayanan pendidikan yang ditawarkan ke pelanggan, karena kualitas layanan adalah sebuah ukuran kinerja penting dari pendidikan yang sangat baik, serta variabel strategis utama untuk sekolah swasta (Khalil, Ragheb, Ragab, & Elsamadicy, 2018). Namun, secara umum terdapat masalah dalam mengukur tingkat kepuasan mitra yang tidak dapat direspon secara mudah dan cepat mengenai keuntungan dalam melayani pendidikan (Reina, 2012). Dalam hal ini, perguruan tinggi bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan optimal kepada mitra khususnya kepada para pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Capaian kepuasan pelanggan internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) dan pelanggan eksternal (orang tua mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerjasama) merupakan kunci keberlanjutan capaian keberhasilan mitra (Tajidan, Anwar, Haryanto, & Dipokusumo, 2021).

Secara khusus, masalah yang terjadi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mitra adalah kepuasan yang bersifat resiplokal belum sepenuhnya mendapatkan manfaat yang setara dalam konteks tindakan umpan balik setelah diberikan layanan pendidikan. Penelitian terkait, menyatakan bahwa “dalam menganalisis kepuasan merupakan reaksi yang diberikan mitra terhadap pelaksanaan suatu program melalui evaluasi yang diberikan antara kenyataan yang diterima pengguna” (Mailani et al., 2024). Namun, jika ditinjau dari konteks profesional kedua belah pihak yang terlibat saling memberikan kepuasan yang diukur melalui: relevansi, efektivitas, dan efisiensi layanan yang diberikan; koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dalam melangsungkan kegiatan akademik, dan dampak strategi dan keberlangsungan di SPs UHAMKA.

Berkaitan dengan latar belakang seperti diuraikan di atas, maka masalah penelitian ini terdiri atas tiga bagian yakni:

1. Bagaimana tanggapan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi di SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik?
2. Bagaimana tanggapan mitra terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan di SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik?
3. Bagaimana tanggapan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan di SPs UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik?

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei. Penelitian survei ini dilakukan untuk mengumpulkan data penelitian secara fisik maupun sosial dalam waktu bersamaan. Penelitian Survei ini telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan mitra Program Studi Megister Administrasi Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Kemudian penelitian kualitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap mitra, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Populasi adalah keseluruhan unit penelitian atau analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mitra Program Studi Megister Administrasi Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Sampel adalah bagian kecil yang mewakili kelompok atau keseluruhan yang lebih besar. Sampel dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) mitra dengan Program Studi Megister Administrasi Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA tahun 2024 yang telah mengisi kuesioner yang telah diberikan melalui link *Google Form*. Data dikumpulkan melalui instrumen survei dengan menggunakan platform *Google Form*. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden mengisi survei (Raju N. & N.S., 2016). Selama 3 bulan, responden diundang melalui *WhatsApp* untuk berpartisipasi mengisi survei. Pada undangan survei kepada mitra dijelaskan tentang tujuan survei serta diinformasikan bahwa respon mitra akan dijamin kerahasiaannya. Dalam menganalisa data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode analisa pada survei kepuasan mitra dengan program studi magister administrasi pendidikan UHAMKA seperti disarankan oleh beberapa penelitian. Data yang terkumpul dari hasil survei direkap dengan memasukkan nilai respon dosen tetap ke dalam *file microsoft excel*. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada *microsoft excel*. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan delapan aspek penilaian. Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Skor

No	Rentang	Keterangan
1	100 - 85	Sangat memuaskan
2	84 - 71	Memuaskan
3	70 -55	Cukup memuaskan
4	≤ 55	Kurang memuaskan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra terhadap Relevansi, Efektivitas, dan Efisiensi Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

Dalam melakukan survei kepuasan mitra, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian mitra. Adanya indikator ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melakukan kegiatan pelatihan dan pendampingan. Pada program studi megister administrasi pendidikan terdapat 5 (lima) indikator mengenai relevansi, efektivitas, dan efisiensi sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Mitra terhadap Relevansi, Efektivitas dan Efisiensi

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian	87
2	Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian	87
3	Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai	87
4	Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian	87
5	Semua program telah terlaksana	87
Rata-rata		87

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 87. Pada indikator mengenai Program dilaksanakan tepat waktu dan dalam jangka waktu sesuai perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 87; Program dilaksanakan dengan tema dan ruang lingkup sesuai perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 87; Program dilaksanakan dengan persiapan yang matang dan memadai diperoleh nilai rata-rata sebesar 87; Program telah mencapai maksud dan tujuan yang disebutkan dalam perjanjian diperoleh nilai rata-rata sebesar 87, dan Semua program telah terlaksana diperoleh nilai rata-rata sebesar 87. Dengan demikian, kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi adalah sangat memuaskan. Dalam melakukan pelatihan dan pendampingan kepada mitra, dosen magister administrasi pendidikan mengacu pada relevansi, efektivitas, dan efisiensi yang sesuai dengan mitra sekolah.

Berikut hasil kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 1. Kepuasan Mitra terhadap Relevansi, Efektivitas, Efisiensi

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi semua sama terhadap lima indikator yaitu sebesar 87. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan dalam memberikan pelatihan dan pendampingan sudah sesuai dengan penerapan yang dibutuhkan mitra.

Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra terhadap Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

Dalam melakukan survei mitra ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian kinerja pelaksanaan pelatihan dan pendampingan. Adanya indikator ini dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan dan pendampingan, program studi magister administrasi pendidikan terdapat 3 indikator yang dijadikan sebagai alat ukur kepuasan mitra dalam mendapatkan pengetahuan. Berikut 3 (tiga) indikator yang ditetapkan :

Tabel 3. Hasil Kepuasan Koordinasi, Koherensi dan Pelaksanaan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya UHAMKA	87
2	Pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian	87
3	Sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian	87
	Rata-rata	87

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 87. Dengan demikian, kepuasan mitra terhadap koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan sudah sesuai atau sudah terkoordinir dengan sangat baik dalam melakukan kegiatan pelatihan dan pendampingan.

Berikut hasil kepuasan mitra terkait koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dari SPs UHAMKA yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 2. Kepuasan Mitra terhadap Koordinasi, Koherensi, Pelaksanaan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra terkait koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan dari SPs UHAMKA memperoleh nilai sangat memuaskan atau tertinggi pada semua indikator yaitu nilai 87.

Hasil Tanggapan Kepuasan Mitra terhadap Dampak Strategi dan Keberlangsungan Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

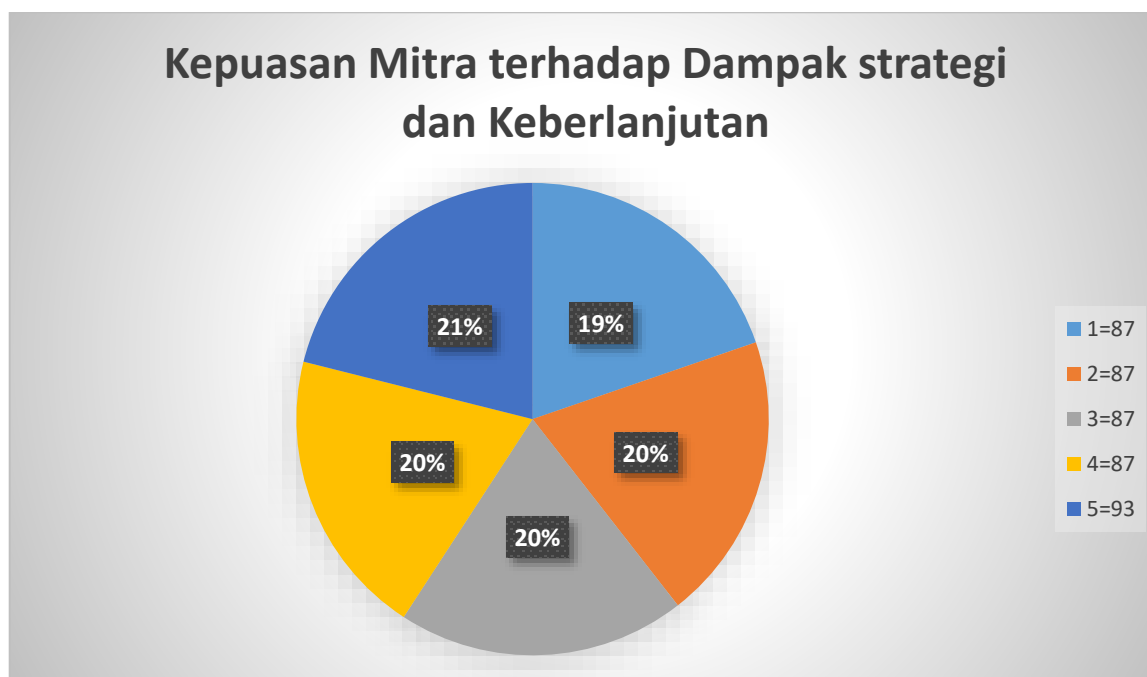
Dalam melakukan survei kepuasan mitra, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian dampak strategi dan keberlangsungan. Adanya indikator ini untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap mitra. Pada program studi magister administrasi pendidikan terdapat 5 (lima) indikator dampak strategi dan keberlangsungan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Kepuasan Mitra terhadap Dampak Strategi dan Keberlangsungan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal	87
2	Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	87
3	Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama	87
4	Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama	87
5	Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama	93
Rata-rata		88

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan dengan nilai rata-rata 88. Pada indikator mengenai Program berkontribusi positif dalam menciptakan kepuasan resiprokal diperoleh nilai rata-rata 87, Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata 87, Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata 87, Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata 87, dan Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama diperoleh nilai rata-rata 93. Dengan demikian, kepuasan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan sangat memuaskan.

Berikut hasil kepuasan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



Grafik 3. Kepuasan Mitra terhadap Dampak Strategi dan Keberlangsungan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra terhadap dampak strategi dan keberlangsungan yang paling tinggi terdapat pada indikator 5 diperoleh nilai rata-rata sebesar 93, yaitu Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mitra dengan Program Studi Magister administrasi Pendidikan pada umumnya sudah mendapatkan manfaat dari dampak strategi dan keberlangsungan.

Pembahasan

Hasil survei tingkat kepuasan mitra dengan UHAMKA pada dasarnya menunjukkan banyak respon positif terhadap hasil dan kualitas kerja di lingkungan Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Hal ini diketahui dari hasil survei kepuasan mitra di atas, diperoleh beberapa hasil tanggapan mitra secara kuantitas terkait pencapaian kinerja atau layanan terhadap (1) Relevansi, efektivitas (suatu ukuran yang menyatakan tingkat kuantitas, kualitas, dan waktu (Ajefri, 2017), dan efisiensi, (2) Koordinasi, koherensi dan pelaksanaan, dan (3) Dampak strategi dan keberlangsungan. Ketiga indikator kepuasan mitra tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan mitra dalam memberikan layanan yang dapat mengembangkan program pembelajaran dengan efektif dan relevan (Ina Magdalena, Khoirunisah, Renilda Putriana, 2023).

Tabel 5. Hasil Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pendidikan di SPs UHAMKA

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Relevansi, efektivitas, efisiensi	87
2	Koordinasi, koherensi, pelaksanaan	87
3	Dampak strategi dan keberlangsungan	88
	Rata-rata	87,33

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra pada tabel di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mitra terhadap kinerja atau layanan pendidikan SPs UHAMKA Program Studi administrasi pendidikan dengan nilai sebesar 87,33. Hal ini menandakan bahwa layanan pendidikan di SPs UHAMKA terhadap mitra sudah optimal dan termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Dalam hal ini, SPs UHAMKA dan LPPM melalui satuan penjaminan mutu selalu mengadakan survei kepuasan mitra guna meninjau informasi kepuasan yang dirasakan oleh mitra guna melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan layanan pelatihan dan pendampingan yang diberikan.

Survei kepuasan mitra ini ditinjau dari beberapa segi indikator yaitu relevansi, efektivitas, dan efisiensi; koordinasi, koherensi dan pelaksanaan; dampak strategi dan keberlangsungan. Dari semua indikator tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator layanan pendidikan tersebut sudah berjalan dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan pendidikan SPs UHAMKA dan LPPM memang sudah berjalan secara optimal. Di samping itu juga diketahui bahwa, indikator layanan pendidikan yang paling banyak dirasakan oleh mitra dengan nilai yang sangat memuaskan mencapai nilai tertinggi sebesar 93 terdapat pada indikator dampak strategi dan keberlangsungan.

Hasil survey kepuasan mitra yang pertama, relevansi, efektivitas, dan efisiensi. Nilai rata-rata diperoleh sebesar 87, yang termasuk pada kategori sangat memuaskan. Hasil ini memberikan interpretasi bahwa mitra sangat merasakan manfaat yang diberikan oleh dosen program studi administrasi pendidikan dalam memberikan pelatihan dan pendampingan ke mitra atau sekolah yang dituju sesuai dengan program yang dilaksanakan dari segi perjanjian waktu, tema dan ruang lingkup, persiapan, maksud dan tujuan pelaksanaan pelatihan, serta pelaksanaan semua program. Hal ini terkait dengan pernyataan dalam penelitian terkait, bahwa “dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada mitra menggunakan dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada yang meliputi pelaksanaan proses yang tepat dan baik” (Tanjung et al., 2021), serta dosen program studi magister administrasi pendidikan dalam hal layanan jasa pendidikan berkompeten atau efektif dalam mengorganisasikan pemberian layanan (Kusumawati, 2023), yang mengacu pada relevansi masalah yang dibutuhkan oleh mitra, seperti memberikan layanan pendidikan mengenai tema “menangani masalah pendidikan inklusi” yang ada di sekolah mitra. Hal ini terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh Yaniariza yaitu relevansi pendidikan merupakan acuan untuk mengetahui keterkaitan dan kebermaknaan unsur tujuan, hasil, proses, keluaran dan dampak dari program pendidikan (Yaniariza, Fairuz, & Yunita, 2022). Pengukuran efektivitas kepuasan mitra dalam layanan pendidikan di indikasi melalui ketepatan daya guna atau manfaat yang dirasakan oleh mitra mengenai kuantitas, kualitas, dan waktu (Ajefri, 2017). Selanjutnya efisiensi kepuasan mitra diukur dengan mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan dengan baik, keberhasilan dalam capaian tujuan.

Hasil survey kedua, koordinasi, koherensi dan pelaksanaan. Hasil ini memperoleh nilai rata-rata 87. Hal ini menunjukkan bahwa dosen magister administrasi pendidikan dalam mengadakan pendampingan kepada mitra yang ditinjau dari tiga indikator yaitu: (1) program dilaksanakan dengan koordinasi yang baik oleh sumber daya UHAMKA, penelitian yang terkait menyatakan bahwa koordinasi yang baik dapat diterapkan melalui dimensi komunikasi, pembagian kerja yang jelas, semangat kerjasama, dan prosedur administrasi yang terarah (Kurniasari, Kirana, & Subyanto, 2021), (2) pendanaan program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian, dan (3) sumber daya UHAMKA berkontribusi sesuai hak dan kewajiban dalam perjanjian. Dalam pelaksanaan layanan ke mitra sumber daya melakukan sesuai dengan peranan masing-masing tim dosen program studi magister administrasi pendidikan untuk pencapaian keberhasilan tujuan dalam mengukur kepuasan mitra berdasarkan kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mengatur, mengelola, dan memanfaatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh mitra (Samsuni, 2023). Semua indikator survey di atas dalam pelaksanaan pelayanan mitra sudah sesuai dan sudah optimal. Hasil ini memberikan makna bahwa peningkatan kualitas layanan dengan mitra dilakukan

untuk meningkatkan dan mempertahankan hubungan kerjasama yang berkelanjutan (Dwi RachmawatiI, Mulyati, & Simanjuntak, 2019).

Hasil survey ketiga, dampak strategi dan keberlangsungan. Nilai rata-rata diperoleh sebesar 93, nilai ini termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan indikator sebagai berikut: (1) program berhasil meningkatkan produktivitas kerjasama UHAMKA dengan mitra, (2) Program berhasil meningkatkan produktivitas kerja sama UHAMKA dengan mitra, (3) Program berkontribusi positif terhadap keberlanjutan kerja sama UHAMKA dengan mitra, (4) Program berkontribusi positif terhadap kinerja unit terkait di institusi mitra, dan (5) Program berkontribusi positif terhadap upaya pencapaian visi misi mitra kerja sama. Hasil survey ini menunjukkan bahwa UHAMKA sebagai perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mitra artinya memberikan dampak strategi dan keberlangsungan kualitas layanan sebagai ukuran baik bagi lembaga pendidikan tinggi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Govender, Veerasamy, & Noel, 2014), dan keberhasilan program mitra dalam mengukur tingkat kepuasan mitra dengan meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan tugas untuk layanan pendidikan (Yohanes B Windo Thalibana, 2022).

Berdasarkan ketiga indikator kepuasan mitra, yaitu (1) relevansi, efektivitas, dan efisiensi, (2) koordinasi, koherensi dan pelaksanaan, dan (3) dampak strategi dan keberlangsungan, menjelaskan bahwa dosen program studi administrasi pendidikan SPs UHAMKA dalam memberikan pelatihan dan pendampingan mengacu pada tujuan akhir dari pelaksanaan pendampingan kepada mitra yaitu menyediakan layanan berkualitas dengan memastikan bahwa mitra puas dengan pengalaman layanan dan penyedia layanan dengan tujuan untuk mempertahankan hubungan dengan mitra. Hasil dari survey kepuasan ini memberikan arti bahwa kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dosen administrasi pendidikan SPs UHAMKA dapat dijadikan rencana tindak lanjut pada kegiatan kerjasama untuk kebermanfaatan kedua belah pihak antara mitra dengan program studi administrasi pendidikan (Prayogi, Muliadi, & Nufida, 2021).

Diharapkan hasil ini dapat memberikan masukan pada pihak Universitas, sekolah pascasarjana, program studi. Seperti yang dilakukan penelitian lain mengatakan bahwa, yang perlu dilakukan oleh program studi administrasi pendidikan adalah terus menjalin komunikasi dengan mitra untuk mengetahui nilai manfaat bagi mitra, serta perlu meningkatkan aspek teknis maupun komunikasi (Usman, Bahtiar; Ekasari, 2022).

SIMPULAN

Tingkat kepuasan mitra yang diberikan tim dosen program studi magister administrasi pendidikan sekolah pascasarjana UHAMKA dalam memberikan layanan pendidikan adalah merasa puas, dalam arti bahwa mitra merasakan manfaat dan keunggulan karena adanya peningkatan pengetahuan dan pengalaman atas layanan jasa pendidikan yang efektif dalam mengorganisasikan pemberian layanan berdasarkan indikator relevansi, efektivitas, dan efisiensi. Dalam hal koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan sudah sesuai dengan kesepakatan dengan mitra, dan dampak dari layanan dapat dilanjutkan dengan menjalin kerjasama yang disesuaikan dengan konteks yang dibutuhkan oleh mitra.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajefri, F. (2017). Efektifitas Kepemimpinan dalam Manajemen Berbasis Madrasah. *Jurnal Kependidikan Islam*, 7(1), 102–103. Retrieved from <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/view/2265>
- Dwi RachmawatiI, S., Mulyati, H., & Simanjuntak, M. (2019). Pemasaran Berbasis Hubungan Pada Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri: Kasus Institut Pertanian Bogor. *Tadbir Muwahhid*, 3(2), 133. <https://doi.org/10.30997/jtm.v3i2.2066>
- Govender, J. P., Veerasamy, D., & Noel, D. T. (2014). The service quality experience of international students: The case of a selected higher education institution in South Africa. *Mediterranean Journal of*

- 3804 *Mengukur Tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan melalui Layanan Pendidikan - Rismita, Fetrimen*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i4.7432>
- Social Sciences*, 5(8), 465–473. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n8p465>
- Ina Magdalena, Khoirunisah, Renilda Putriana, S. N. (2023). Peran Evaluasi Berkelanjutan dalam Identifikasi dan Implementasi Kebutuhan Pembelajaran. *Cendekia Pendidikan*, 1(1), 1–13. Retrieved from <https://ejournal.warunayama.org/index.php/sindorocendikiapendidikan/article/view/769>
- Khalil, A. A., Ragheb, M. A., Ragab, A. A., & Elsamadicy, A. M. (2018). Effect of service quality on student satisfaction on SMEs: the case of private schools in Egypt. *International Conference on Management and Information Systems*, 1–12. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3315903>
- Kurniasari, K., Kirana, K. C., & Subyanto, D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Koordinasi, dan Budaya Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Era Pandemi. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 641–654. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.709>
- Kusumawati, E. (2023). Efektivitas Kerja Guru. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1487–1492. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1578>
- Mailani, I., Studi, P., Agama, P., Islam, U., Singingi, K., Studi, P., ... Singingi, K. (2024). DAMPAK IMPLEMENTASI KURIKULUM MBKM: ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP IMPLEMENTASI KKN TEMATIK IMPACT OF IMPLEMENTING THE MBKM CURRICULUM: ANALYSIS OF PARTNER SATISFACTION WITH THE. 937–943. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2>
- Prayogi, S., Muliadi, A., & Nufida, B. A. (2021). Kepuasan Pemangku Kepentingan pada Layanan Manajemen Kelembagaan di Fakultas Penyelenggara Pendidikan Swasta. *Lensa: Jurnal Kependidikan Fisika*, 9(2), 184. <https://doi.org/10.33394/j-lkf.v9i2.4837>
- Raju N., V., & N.S., H. (2016). Online Survey tools: a Case Study of Google Forms. *Scientific, Computational & Information Research Trends in Engineering*, (January 2016). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326831738_Online_survey_tools_A_case_study_of_Google_Forms
- Reina, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review*, 3(1), 563. <https://doi.org/10.21512/bbr.v3i1.1343>
- Samsuni. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. *JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 187–193. Retrieved from <https://jebiman.joln.org/index.php/jebiman/article/view/77/81>
- Sulistiowati, W. (2018). *Kualitas layanan:Teori dan aplikasinya*. Retrieved from <https://scholar.google.co.id/scholar?>
- Tajidan, T., Anwar, A., Haryanto, H., & Dipokusumo, B. (2021). Kajian Kualitas Pelayanan Menuju Peningkatan Kepuasan Pelanggan Eksternal Fakultas Pertanian Universitas Mataram. *Jurnal Sains Teknologi & Lingkungan*, 126–140. <https://doi.org/10.29303/jstl.v0i0.243>
- Tanjung, S. S., Derriawan, D., & Thalib, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mitra yang Dimoderasi oleh Kepuasan Mitra melalui Kinerja Pemasaran pada Kerja Sama Operasi (KSO) Laundry Medik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(2), 260–274. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i2.784>
- Usman, Bahtiar; Ekasari, A. (2022). *Kepuasan dan loyalitas mitra kerjasama pada program doktor ilmu ekonomi dan bisnis Universitas Trisakti*. 2(4), 2–7.
- Yaniariza, N., Fairuz, S., & Yunita, S. (2022). Analisis penyebab rendahnya relevansi pendidikan dengan tuntutan masyarakat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9752–9759. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/3937/3303/7544>
- Yohanes B Windo Thalibana. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 01–09. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v1i4.344>
- Ajefri, F. (2017). Efektifitas Kepemimpinan dalam Manajemen Berbasis Madrasah. *Jurnal Kependidikan*

- 3805 *Mengukur Tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan melalui Layanan Pendidikan - Rismita, Fetrimen*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i4.7432>
- Islam*, 7(1), 102–103. Retrieved from <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/view/2265>
- Dwi RachmawatiI, S., Mulyati, H., & Simanjuntak, M. (2019). Pemasaran Berbasis Hubungan Pada Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri: Kasus Institut Pertanian Bogor. *Tadbir Muwahhid*, 3(2), 133. <https://doi.org/10.30997/jtm.v3i2.2066>
- Govender, J. P., Veerasamy, D., & Noel, D. T. (2014). The service quality experience of international students: The case of a selected higher education institution in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(8), 465–473. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n8p465>
- Ina Magdalena, Khoirunisah, Renilda Putriana, S. N. (2023). Peran Evaluasi Berkelanjutan dalam Identifikasi dan Implementasi Kebutuhan Pembelajaran. *Cendekia Pendidikan*, 1(1), 1–13. Retrieved from <https://ejournal.warunayama.org/index.php/sindorocendikiapendidikan/article/view/769>
- Khalil, A. A., Ragheb, M. A., Ragab, A. A., & Elsamadicy, A. M. (2018). Effect of service quality on student satisfaction on SMEs: the case of private schools in Egypt. *International Conference on Management and Information Systems*, 1–12. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3315903>
- Kurniasari, K., Kirana, K. C., & Subyanto, D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Koordinasi, dan Budaya Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Era Pandemi. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 641–654. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.709>
- Kusumawati, E. (2023). Efektivitas Kerja Guru. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1487–1492. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1578>
- Mailani, I., Studi, P., Agama, P., Islam, U., Singingi, K., Studi, P., ... Singingi, K. (2024). DAMPAK IMPLEMENTASI KURIKULUM MBKM: ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP IMPLEMENTASI KKN TEMATIK IMPACT OF IMPLEMENTING THE MBKM CURRICULUM: ANALYSIS OF PARTNER SATISFACTION WITH THE. 937–943. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2>
- Prayogi, S., Muliadi, A., & Nufida, B. A. (2021). Kepuasan Pemangku Kepentingan pada Layanan Manajemen Kelembagaan di Fakultas Penyelenggara Pendidikan Swasta. *Lensa: Jurnal Kependidikan Fisika*, 9(2), 184. <https://doi.org/10.33394/j-lkf.v9i2.4837>
- Raju N., V., & N.S., H. (2016). Online Survey tools: a Case Study of Google Forms. *Scientific, Computational & Information Research Trends in Engineering*, (January 2016). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326831738_Online_survey_tools_A_case_study_of_Google_Forms
- Reina, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review*, 3(1), 563. <https://doi.org/10.21512/bbr.v3i1.1343>
- Samsuni. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. *JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 187–193. Retrieved from <https://jebiman.joln.org/index.php/jebiman/article/view/77/81>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan:Teori dan aplikasinya*. Retrieved from <https://scholar.google.co.id/scholar?>
- Tajidan, T., Anwar, A., Haryanto, H., & Dipokusumo, B. (2021). Kajian Kualitas Pelayanan Menuju Peningkatan Kepuasan Pelanggan Eksternal Fakultas Pertanian Universitas Mataram. *Jurnal Sains Teknologi & Lingkungan*, 126–140. <https://doi.org/10.29303/jstl.v0i0.243>
- Tanjung, S. S., Derriawan, D., & Thalib, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mitra yang Dimoderasi oleh Kepuasan Mitra melalui Kinerja Pemasaran pada Kerja Sama Operasi (KSO) Laundry Medik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(2), 260–274. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i2.784>
- Usman, Bahtiar; Ekasari, A. (2022). *Kepuasan dan loyalitas mitra kerjasama pada program doktor ilmu ekonomi dan bisnis Universitas Trisakti*. 2(4), 2–7.
- Yaniariza, N., Fairuz, S., & Yunita, S. (2022). Analisis penyebab rendahnya relevansi pendidikan dengan

- 3806 *Mengukur Tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan melalui Layanan Pendidikan - Rismita, Fetrimen*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i4.7432>
- tuntutan masyarakat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9752–9759. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/3937/3303/7544>
- Yohanes B Windo Thalibana. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 01–09. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v1i4.344>