

Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Mitra Kerja Sama Sebagai Upaya Pengelolaan Mutu Lembaga

Imam Safi'i¹, Luthfi Shafahi², Sobri³

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

³Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

¹imamsafii2077@uhamka.ac.id, ³sobri@untirta.ac.id

Abstrak

Tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik dan nonakademik serta mitra kerja menjadi salah satu indikator utama dalam mengagai mutu lembaga. Tujuan penelitian ini untuk mengumpulkan dan mendeskripsikan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik dan nonakademik yang berlangsung di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) tahun 2022/2023. Metode yang digunakan dengan adalah metode survey yang dilakukan melalui google form. Komponen yang disurvei mencakup tanggapan kepuasan para mahasiswa terhadap pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pimpinan fakultas, dan sarana prasarana. Komponen yang disurvei dari mitra kerja sama meliputi relevansi, koordinasi, dampak, kendala. Hasil penelitian menunjukkan, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebesar 86,1 (sangat puas). Rata-rata kepuasan mitra kerja sama sekolah pascasarjana adalah sebesar 92,5 (sangat puas). Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu landasan dalam melakukan evaluasi serta menetapkan kebijakan lebih lanjut bagi pimpinan universitas.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, mitra kerja sama, mutu lembaga

Abstract

The level of student satisfaction with academic and non-academic services as well as work partners is one of the main indicators in assessing the quality of an institution. The aim of this research is to collect and describe data regarding the level of student satisfaction with academic and non-academic services that take place at the Sekolah Pascasarjana Univeirsitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) in 2022/2023. The method used is a survey method carried out via Google Form. The components surveyed included students' satisfaction responses to the services of lecturers, educational staff, faculty leaders, and infrastructure. Components surveyed from cooperation partners include relevance, coordination, impact, satisfaction, obstacles. The research results show that the average level of student satisfaction is 86.1 (very satisfied). The average satisfaction of graduate school collaboration partners is 92.5 (very satisfied). The results of this research can be used as a basis for carrying out evaluations and establishing further policies for university leaders..

Keywords: student satisfaction, collaboration partners, institutional quality

Article Information Received: 22-06-2024 Revised:26-06-2024 Accepted: 30-06-2024

PENDAHULUAN

Mahasiswa adalah salah satu komponen utama dalam sebuah pendidikan. Capaian kompetensi mahasiswa atas bidang ilmu yang dipelajarinya adalah tujuan utama dari pelaksanaan pembelajaran. Melalui pembelajaran, mahasiswa bukan hanya diberikan pengetahuan, melainkan juga berbagai keterampilan serta pengalaman atau tujuan belajar

yang lainnya. Tingkat ketercapaian dari tujuan pembelajaran akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dari pengalaman dan kualitas pelaksanaan dan pengelolaan sebuah sistem (Chen et al., 2024).

Melalui indikator kepuasan mahasiswa sebuah lembaga penyelenggara pendidikan atau pembelajaran dapat melakukan berbagai tindakan reflektif guna menentukan berbagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pada masa-masa berikutnya. Berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa tersebut lembaga akan dapat pula menentukan berbagai upaya inovatif dalam meningkatkan jumlah animo calon mahasiswa yang akan menetapkan pilihan untuk melanjutkan studinya. Dengan demikian, sebuah lembaga akan terus *survive* dan memiliki daya saing yang tinggi terhadap lembaga-lembaga lainnya yang bergerak dalam bidang yang sama, yakni pendidikan. Aspek kepuasan mahasiswa dapat mencakup kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pimpinan fakultas, dan sarana prasarana.

Di samping tingkat kepuasan mahasiswa, aspek yang tidak kalah pentingnya yang menjadi indikator dari mutu atau kualitas lembaga adalah kepuasan mitra kerja sama. Hal ini menegaskan, bahwa sebuah lembaga dalam keberlangsungannya tidak bersifat isolatif yang terpisah dengan lembaga-lembaga lainnya, baik yang sama-sama bergerak dalam pendidikan maupun yang bergerak di luar bidang Pendidikan. Semakin banyak mitra kerja sama dari sebuah lembaga, akan semakin besar pula peluang dari sebuah lembaga untuk menunjang eksistensi lembaga. Oleh karena itu, tingkat kepuasan dari mitra kerja sama harus menjadi prioritas utama dalam menjalin kerja sama. Berbagai aspek yang harus diperhatikan dalam menjalin kerja sama tersebut dapat berupa relevansi, koordinasi, dampak kerja sama, dan juga kendala dalam kerja sama.

Berdasarkan peran penting dari kedua aspek tersebut dalam menentukan kualitas serta keberlangsungan penyelenggaraan pendidikan, maka upaya untuk menggali tentang tingkat kepuasan mahasiswa serta mitra kerja sama dari sebuah lembaga adalah sebuah keharusan. Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, terutama di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA telah dilakukan, yaitu (Safi'i & Nuriadin, 2020) dan (Safi'i et al., 2022). Sampel dari kedua penelitian tersebut adalah sejumlah alumni sekolah pascasarjana tahun 2020 dan 2021. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa tingkat kepuasan alumni sangat tinggi. Artinya, para alumni merasa, bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga telah berlangsung sangat baik.

Penelitian lanjutan yang dilakukan secara berkala terhadap alumni maupun mahasiswa aktif perlu untuk dilakukan. Hal ini untuk memastikan, bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga kepada mahasiswa serta pihak-pihak eksternal lainnya tetap terjaga. Berdasarkan hal tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian dapat diutarakan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa di Sekolah Pascasarjana UHAMKA?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mitra kerja sama Sekolah Pascasarjana UHAMKA?

KAJIAN TEORETIK

Penelitian tentang kepuasan dari pihak-pihak di luar institusi untuk dijadikan sebagai bagian dari kualitas penyelenggaraan sebuah sistem manajemen telah banyak dilakukan. Di samping dua penelitian sebelumnya yang telah diutarakan pada bagian pendahuluan, penelitian-penelitian yang lain yang telah dilakukan di luar wilayah Indonesia juga telah banyak dilakukan. Hal dilakukan karena setiap momen indikator kepuasan senantiasa berkembang. Demikian halnya, subjek pengguna dari sistem manajemen tertentu juga senantiasa berganti-ganti. Oleh karena itu, selalu diperlukan data mutakhir terkait dengan tingkat kepuasan para pengguna jasa maupun produk tertentu.

Klasifikasi kajian kepustakaan ini akan dibagi berdasarkan katagori tiga tahun terakhir, yaitu 2022, 2023, dan 2024. Du et al. (2022) *A data-driven method for user satisfaction evaluation of smart and connected products*. Aman & Smith-Colin (2022), *Application of crowdsourced data to infer user satisfaction with Mobility as a Service (MaaS)*. (Yin et al. (2022) *Impact of gamification elements on user satisfaction in health and fitness applications: A comprehensive approach based on the Kano model*. Duplaga & Turosz (2022) *User satisfaction and the readiness-to-use e-health applications in the future in Polish society in the early phase of the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study*, dan Mao et al. (2022) *Attitude and accessibility on transit users' travel satisfaction: A person-environment fit perspective*.

Penelitian tahun 2023 yang menggali tentang kepuasan juga banyak ditemukan. Beberapa penelitian tersebut di antaranya adalah Elkadry et al. (2023) menggali data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di sekolah menengah negeri di Uni Emirat Arab (UEA), Feizi & Elgar (2023) mengkaji tentang dampak kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang ditawarkan oleh suatu institusi Pendidikan. Elkadry et al. (2023) menggali data tentang dukungan supervisor terhadap kepuasan mahasiswa doctoral. Ahmed Othman et al. (2023) *User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt*, Zhao et al. (2023) *Exploring user satisfaction and improvement priorities in electric vehicle segments*, dan Mi Alnaser et al. (2023) *Does artificial intelligence (AI) boost digital banking user satisfaction? Integration of expectation confirmation model and antecedents of artificial intelligence enabled digital banking*.

Selanjutnya, beberapa penelitian yang mengkaji tentang kepuasan pada tahun 2024 di antaranya adalah pengaruh simulasi VR sebagai strategi pengajaran terhadap kepuasan, kepercayaan diri, kinerja dan ukuran fisiologis siswa di Yordania (Bani Salameh et al., 2024). Persepsi mahasiswa tentang pengaruh kurikulum, dukungan kampus, dan efikasi diri terhadap kepuasan mahasiswa dengan program studi (Chen et al., 2024). *Post-occupancy evaluation of user satisfaction: Case studies of 10 urban underground complexes in China* (Zeng et al., 2024). *Multi-objective optimization of regional integrated energy system matrix modeling considering exergy analysis and user satisfaction* (Li et al., 2024). *Examining user satisfaction and vehicle development for Mini EVs and Non-mini EVs* (Zhao et al., 2024), dan *Assessing performance and satisfaction of micro-mobility in smart cities for sustainable clean energy transportation using novel APPRESAL method* (Manirathinam et al., 2024).

Berbagai penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 sampai dengan 2024 tersebut menegaskan, bahwa kepuasan pengguna jasa atau produk adalah bagian penting yang harus diperhatikan oleh pengelola atau pemilih sebuah perusahaan. Tiap-tiap kepuasan akan menggambarkan tentang bagaimana kualitas pelayanan jasa ataupun produk yang telah dilakukan dan dihasilkan sebuah perusahaan. Selanjutnya, manajemen ataupun pemilik perusahaan pelayanan jasa maupun produk dapat melakukan berbagai langkah strategis dalam menjaga serta terus meningkatkan kualitas layanan jasa dan produknya. Akhirnya, keberlangsungan, bahkan peningkatan dari produktivitas Perusahaan dapat terus tercapai.

METODE PENELITIAN

Motode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui survei, yaitu dengan menggali data melalui pengembangan serta pemanfaatan sejumlah pertanyaan yang terstruktur dan sama pada setiap responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dari berbagai program studi dan mitra kerja sama SPs. UHAMKA tahun akademik 2022/2024. Data survei kepuasan mahasiswa yang digali mencakup kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, pimpinan sekolah pascasarjana, dan sarana prasarana. Adapun data tentang kepuasan

mitra kerja sama yang digali adalah berupa kepasan mitra kerja sama terhadap relevansi, efektivitas, dan efisiensi, koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan, dampak strategi dan keberlangsungan, dan upaya atau komitmen dalam mengatasi kendala kerja sama.

Istrumen penelitian dikembangkan melalui *google form* yang diberikan dan diisi oleh tiap-tiap responden. Kategori tingkat kepuasan mahasiswa dan mitra kerja sama dibagi menjadi lima kategori yang mengacu pada skala likert, yaitu (5) sangat memuaskan, (4) memuaskan, (3) cukup memuaskan, (2) tidak memuaskan, dan (1) sangat tidak memuaskan. Hasil survei yang telah dilakukan selanjutnya dianalisis dan diklasifikasikan dengan mengacu pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rentang kategori tingkat kepuasan

No	Rentang	Kategori
1	0 - 44	Sangat tidak memuaskan
2	45 - 55	Kurang memuaskan
3	56 - 69	Cukup memuaskan
4	70 - 79	Memuaskan
5	80 - 100	Sangat memuaskan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa

Aspek kepuasan mahasiswa yang digali dalam penelitian ini mencakup empat hal, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pimpinan fakultas atau sekolah pascasarjana, dan kepuasan mahasiswa terhadap penyediaan sarana prasarana. Data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keempat aspek tersebut dapat disajikan melalui Tabel 2.

Tabel 2. Kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA

No	Aspek Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Kepuasan terhadap layanan dosen	88	Sangat memuaskan
2	Kepuasan terhadap layanan tenaga kependidikan	85,9	Sangat memuaskan
3	Kepuasan terhadap layanan pimpinan atau pengelola lembaga	84,3	Sangat memuaskan
4	Kepuasan terhadap ketersediaan dan kualitas sarana prasarana	87	Sangat memuaskan
Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa		86,1	Sangat memuaskan

Layanan dosen kepada mahasiswa adalah bagian utama dalam proses perkuliahan. Layanan dosen kepada mahasiswa akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap capaian profil lulusan atau kompetensi mahasiswa. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan dosen kepada mahasiswa, semakin tinggi pula peluang ketercapaian dari kompetensi mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana UHAMKA tahun akademik 2022/2023 adalah sebesar 88 atau sangat memuaskan. Hal ini mengandung makna, bahwa para dosen di Sekolah Pascasarjana UHAMKA telah berkomitmen untuk menjalankan darma pendidikan dan pembelajaran secara optimal. Tingkat pelayanan ini akan sangat berpengaruh terhadap keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran. Hal ini sejalan dengan

hasil penelitian dari Hazzam & Wilkins (2023), bahwa keterlibatan sosial kepemimpinan karismatik dosen dan penggunaan teknologi secara signifikan meningkatkan keterlibatan perilaku mahasiswa.

Di samping layanan dosen, layanan tenaga kependidikan juga menjadi bagian dari *supporting* atas suksesnya keberlangsungan perkuliahan mahasiswa. Tenaga kependidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA mencakup bagian administrasi, bagian keuangan, bagian umum, dan perpustakaan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan adalah sebesar 85,9 (sangat memuaskan). Angka tersebut menggambarkan, bahwa para tenaga kependidikan telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara optimal. Layanan tersebut dapat berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa dalam menjalani perkuliahan. Motivasi mahasiswa tersebut berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan oleh Jin (2024), bahwa motivasi dan emosional memberikan energi kepada mahasiswa dan mengarahkan mahasiswa terlibat secara aktif dalam tiap perkuliahan

Survei kepuasan mahasiswa selanjutnya adalah berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pimpinan lembaga. Pimpinan lembaga memiliki kedudukan serta peran yang sangat strategis dalam perencanaan serta pelaksanaan seluruh aspek kelembagaan. Perencanaan yang tepat berkaitan dengan sistem pendidikan akan berimplikasi terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Di samping peran strategis sebagai *top manager*, pimpinan juga berkewajiban untuk memastikan, bahwa tiap-tiap komponen pendidikan telah bersinergi secara efektif. Pimpinan juga menjadi sosok yang ideal untuk dijadikan sebagai teladan segenap warga kampus. Tidak terkecuali mahasiswa. Keteladanan dipandang sebagai sarana untuk memotivasi dan menginspirasi mahasiswa guna menetapkan target (Kurt et al., 2024). Tingkat kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana terhadap pimpinan adalah sebesar 84,3 (sangat memuaskan). Hal tersebut berarti kepemimpinan di SPs. UHAMKA telah berlangsung secara efektif, baik sebagai *top manager* maupun teladan bagi mahasiswa dan komponen penyelenggaraan Pendidikan yang lainnya.

Komponen selanjutnya, yang tidak kalah pentingnya dalam menunjang keberlangsungan sistem perkuliahan adalah sarana prasarana. Sarana dan prasarana dapat dibedakan berdasarkan dua kategori, yaitu makro dan mikro. Secara makro, sarana prasarana dapat berupa gedung, lahan parkir, dan tempat beribadah. Secara mikro, sarana prasarana dapat berupa ruang perkuliahan, media pembelajaran, dan perlengkapan lainnya yang berkaitan secara langsung dengan pelaksanaan perkuliahan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa atas ketersediaan sarana dan prasarana tersebut adalah sebesar 87 (sangat memuaskan). Terpenuhinya segenap sarana prasarana selain dapat menimbulkan kenyamanan belajar mahasiswa juga dapat menumbuhkan iklim belajar yang positif. Di antaranya rasa kepemilikan karena telah terlayani kebutuhannya secara optimal. Kepemilikan kampus atau sekolah adalah perasaan positif yang penting bagi siswa atau mahasiswa (Xue, 2024). Selain itu, semua aspek sarana prasarana tersebut akan membangun atmosfer atau lingkungan belajar yang kondusif. Lingkungan pembelajaran yang kondusif akan mempengaruhi hasil pembelajaran mahasiswa (Enyew Belay et al., 2024).

Kepuasan mitra kerja sama

Aspek kepuasan mitra kerja sama yang digali dalam penelitian ini mencakup empat hal, yaitu relevansi, efektivitas, dan efisiensi, koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan, dampak strategi dan keberlangsungan, dan upaya atau komitmen mengatasi

kendala. Data hasil survei mengenai tingkat kepuasan mitra kerja sama SPs. UHAMKA dari keempat komponen tersebut dapat disajikan melalui Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat kepuasan mitra kerja sama SPs. UHAMKA

No	Aspek Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Relevansi, efektivitas, dan efisiensi	96	Sangat memuaskan
2	Koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan	95	Sangat memuaskan
3	Dampak strategi dan keberlangsungan	93	Sangat memuaskan
4	Upaya mengatasi kendala	86	Sangat memuaskan
Rata-rata Tingkat kepuasan		92,5	Sangat memuaskan

Mitra kerja sama yang dijalin oleh Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) tidak hanya yang bergerak dalam bidang pendidikan, melainkan juga yang bergerak dalam bisnis, dan juga kesehatan. Hal ini karena program studi yang dikelola oleh SPs. UHAMKA selain bidang pendidikan juga berkaitan dengan bidang manajemen, bisnis, dan Kesehatan. Adapun prodi-prodi di luar pendidikan yang dikelola oleh SPs. UHAMKA adalah Program Studi Manajemen, Ilmu Kesehatan Masyarakat, dan Ilmu Farmasi. Rata-rata tingkat kepuasan mitra kerja sama SPs. UHAMKA adalah sebesar 92,5 (sangat memuaskan).

Aspek kepuasan mitra kerja sama yang pertama disurvei adalah relevansi, efektivitas, dan efisiensi. Penggalan informasi mengenai relevansi dari mitra digunakan untuk memastikan, bahwa bidang-bidang kerja sama yang dilakukan oleh SPs. UHAMKA dengan mitra memiliki relevansi dengan kebutuhan kedua belah pihak. Kerelevansian tersebut berimplikasi terhadap ketepatan dan kehematan atau efisiensi dalam proses kerja sama. Tingkat kepuasan mitra kerja sama berkaitan dengan hal tersebut adalah sebesar 96 (sangat memuaskan). Hal tersebut menunjukkan, bahwa jalinan kerja sama yang dilakukan oleh SPs. UHAMKA dengan mitra kerja sama telah sejalan dan sangat sesuai dengan kebutuhan mitra. Kerja sama merupakan hal utama untuk meningkatkan hasil secara keseluruhan dalam hal produktivitas (Prabawa & Supartha, 2018).

Aspek kepuasan berikutnya yang berkaitan dengan mitra kerja sama SPs. UHAMKA adalah koordinasi, koherensi, dan pelaksanaan. Tingkat kepuasan mitra kerja sama berkaitan dengan aspek tersebut adalah sebesar 95 (sangat memuaskan). Hal tersebut menunjukkan, bahwa dalam melakukan kerja sama, SPs. UHAMKA selalu melakukan koordinasi secara baik. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya penajakan awal serta mengomunikasikan kemungkinan berbagai kesepakatan kerja sama yang akan dilakukan. Hal ini sejalan dengan yang diutarakan oleh Nugroho et al. (2014), bahwa bentuk koordinasi yang dibutuhkan antar stakeholder adalah pembagian tupoksi dan wewenang yang jelas.

Setelah terjadi kesepakatan mengenai berbagai bentuk kerja sama yang akan dilakukan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan pelaksanaan. Pelaksanaan yang terkoordinasi serta kehoren antara kedua belah pihak akan sangat menunjang kelancaran dalam pelaksanaan kerja sama. Hal ini sebagai mana diutarakan oleh Trisnawati et al. (2021), bahwa koordinasi sebagai penyalarsan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung. Pentingnya koordinasi antarkompeonen dalam kerja sama ini juga sesuai dengan napa yang dinyatakan oleh Apriliana et al. (2021). Menurutnya, koordinasi sangat

penting untuk mengetahui kebutuhan atau keperluan yang terlibat dalam kegiatan kerja sama.

Kepuasan mitra kerja yang ketiga adalah berkaitan dengan tanggapan mitra terhadap dampak dari strategi dan keberlangsungan kerja sama yang sudah dilakukan. Tingkat kepuasan mitra kerja sama SPs. UHAMKA adalah sebesar 93 (sangat memuaskan). Mitra kerja sama telah merasakan, bahwa strategi kerja sama yang dilakukan dengan SPs. UHAMKA telah tepat dan memberikan dampak yang sangat positif. Misalnya, kerja sama dalam bidang Pendidikan yaitu berupa pemberian pelatihan tentang implementasi model-model pembelajaran, penyusunan instrument evaluasi, dan juga pelaksanaan evaluasi yang relevan dengan perkembangan kurikulum saat ini. Hasil penelitian ini selaras dengan pernyataan dari Ariadi et al. (2020) bahwa kerjasama kemitraan dapat memberikan manfaat untuk kedua belah pihak mitra yang saling menguntungkan berdasarkan pemenuhan atribut hak dan kewajiban masing-masing mitra.

Selanjutnya, aspek terakhir tentang kepuasan mitra kerja sama SPs. UHAMKA adalah berkaitan dengan kerja sama dalam upaya mengatasi kendala. Tingkat kepuasan mitra terhadap aspek tersebut adalah sebesar 86 (sangat memuaskan). Jalanan kerja sama antara kedua belah pihak tentu tidak lepas dari adanya berbagai kendala, baik yang bersifat teknis maupun nonteknis. Tingkat upaya untuk mengatasi kendala yang muncul dalam kerja sama tidak lepas dari komitmen antara SPs. UHAMKA dengan mitra kerja sama. Tingkat kepuasan dari mitra kerja sama menggambarkan, bahwa SPs. UHAMKA sangat komitmen dengan hal-hal yang telah disepakati dalam menjalin kerja sama. Kepuasan berpengaruh terhadap komitmen. Komitmen berpengaruh terhadap disiplin (Supartha et al., 2012).

SIMPULAN

Tingkat kepuasan mahasiswa dan mitra kerja sama terhadap berbagai macam bentuk pelayanan serta komitmen kerja sama menjadi indikator penting untuk mengukur kualitas sebuah lembaga pendidikan tinggi. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) adalah sebesar 86,1 (Sangat memuaskan). Demikian halnya, kepuasan mitra kerja sama SPs. UHAMKA juga masuk dalam kategori yang sangat memuaskan, yaitu sebesar 92,5. Rata-rata Tingkat kepuasan tersebut menggambarkan, bahwa SPs. UHAMKA telah menyelenggarakan pendidikan serta menjalin kerja sama dengan sangat baik.

Penelitian ini tentu masih sangat terbatas karena hanya melibatkan mahasiswa dan mitra kerja sama dalam dalam satu kurun tahun akademik, yaitu 2022/2023. Namun demikian, hasil penelitian ini tetap dapat dimanfaatkan oleh segenap pengelola universitas untuk mengadakan evaluasi serta penetapan berbagai rencana tindak lanjut pada tahun-tahun berikutnya. Demikian halnya bagi masyarakat pada umumnya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu informasi mengenai kualitas penyelenggaraan pendidikan yang telah berlangsung di SPs. UHAMKA. Hal ini dapat menjadi pertimbangan positif untuk menetapkan SPs. UHAMKA sebagai alternatif dalam menetapkan rencana melakukan studi lanjut.

REFERENSI

- Ahmed Othman, R., Atef Faggal, A., & Mohamed Khodeir, L. (2023). User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt. *Ain Shams Engineering Journal*, 14(6), 102101. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.102101>
- Aman, J. J. C., & Smith-Colin, J. (2022). Application of crowdsourced data to infer user satisfaction with Mobility as a Service (MaaS). *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 15(September), 100672. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2022.100672>

- Apriliana, N. H., Fatmawati, F., & Nasrulhaq, N. (2021). Koordinasi Pemerintah Desa Dalam Upaya Pemberdayaan Kelompok Tani Di Desa Bontomarannu Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(2), 694–710.
- Ariadi, H., Wafi, A., Abidin, Z., Tjahjono, A., & Lestariadi, R. A. (2020). Dampak kerjasama kemitraan antara Balai Benih Ikan (BBI) dengan pembenih ikan nila (*Oreochromis niloticus*) di Wlingi, Kabupaten Blitar. *AKULTURASI: Jurnal Ilmiah Agrobisnis Perikanan*, 8(2), 156–163. <https://doi.org/10.35800/akulturasi.8.2.2020.30648>
- Bani Salameh, A. K., Malak, M. Z., El-Qirem, F. A., Alhussami, M., & El-hneiti, M. (2024). Effect of virtual reality simulation as a teaching strategy on nursing students' satisfaction, self-confidence, performance, and physiological measures in Jordan. *Teaching and Learning in Nursing*, 19(1), e235–e241. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2023.11.005>
- Chen, S., Morgado, M., Jiang, H., Mendes, J. J., Guan, J., & Proença, L. (2024). Medical and nursing students' satisfaction with e-learning platforms during the COVID-19 pandemic: Initial findings of an experimental project in China. *Heliyon*, February, e26233. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e26233>
- Du, Y., Liu, D., Morente-Moliner, J. A., & Herrera-Viedma, E. (2022). A data-driven method for user satisfaction evaluation of smart and connected products. *Expert Systems with Applications*, 210(30 December), 118392. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118392>
- Duplaga, M., & Turosz, N. (2022). User satisfaction and the readiness-to-use e-health applications in the future in Polish society in the early phase of the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *International Journal of Medical Informatics*, 168(December), 104904. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104904>
- Elkadry, H., Shamsuzzaman, M., Piya, S., Haridy, S., Bashir, H., & Khadem, M. (2023). A fuzzy Delphi-AHP framework for identifying and prioritizing factors affecting students' satisfaction in public high schools: Insights from the United Arab Emirates. *Journal of Engineering Research*, 26 December. <https://doi.org/10.1016/j.jer.2023.12.008>
- Enyew Belay, A., Tesfaye Tegegne, E., Kebede Shitu, A., Enyew Belay, K., & Gashaw Belayneh, A. (2024). Satisfaction towards clinical learning environment and its associated factors among undergraduate nursing students at public universities in Northwest Ethiopia, 2022. A multi-center cross-sectional study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20, 100666. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100666>
- Feizi, S., & Elgar, F. (2023). Satisfaction, research productivity, and socialization in doctoral students: Do teaching assistantship, research assistantship and the advisory relationship play a role? *Heliyon*, 9(9), e19332. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19332>
- Hazzam, J., & Wilkins, S. (2023). The influences of lecturer charismatic leadership and technology use on student online engagement, learning performance, and satisfaction. *Computers & Education*, 200(July), 104809. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2023.104809>
- Jin, Y. (2024). Motivating students to actively engage in EFL classrooms: Exploring the role of L2 grit and foreign language enjoyment. *Learning and Motivation*, 85(February), 101960. <https://doi.org/10.1016/j.lmot.2024.101960>
- Kurt, Y., Turhal, E., & Batmaz, F. (2024). Nursing students' processes of taking role models and being role models: A descriptive phenomenological study. *Nurse Education Today*, 132(January), 106015. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.106015>
- Li, J., Yang, S., Zhou, X., & Li, J. (2024). Multi-objective optimization of regional integrated energy system matrix modeling considering exergy analysis and user satisfaction. *International Journal of Electrical Power & Energy Systems*, 156(February), 109765. <https://doi.org/10.1016/j.ijepes.2023.109765>
- Manirathinam, T., Narayanamoorthy, S., Geetha, S., Ahmadian, A., Ferrara, M., & Kang, D.

- (2024). Assessing performance and satisfaction of micro-mobility in smart cities for sustainable clean energy transportation using novel APPRESAL method. *Journal of Cleaner Production*, 436(February), 140372. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.140372>
- Mao, Z., Wang, F., & Wang, D. (2022). Attitude and accessibility on transit users' travel satisfaction: A person-environment fit perspective. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 112(November), 103467. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2022.103467>
- Mi Alnaser, F., Rahi, S., Alghizzawi, M., & Ngah, A. H. (2023). Does artificial intelligence (AI) boost digital banking user satisfaction? Integration of expectation confirmation model and antecedents of artificial intelligence enabled digital banking. *Heliyon*, 9(8), e18930. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18930>
- Nugroho, H. C., Zauhar, S., & Suryadi, S. (2014). Koordinasi pelaksanaan program pengembangan kawasan agropolitan di kabupaten Nganjuk. *Indonesian Journal of Environment and Sustainable Development*, 5(1), 12–22.
- Prabawa, I. M. A., & Supartha, I. W. G. (2018). Meningkatkan produktivitas karyawan melalui Pemberdayaan, kerja sama tim dan pelatihan Di perusahaan jasa. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(1), 497–524. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i01.p19>
- Safi'i, I., Akbar, B., Nuriadin, I., & Subali, S. (2022). Survei kepuasan lulusan terhadap kualitas pelayanan di perguruan tinggi: Upaya evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu lembaga. *Manajemen Pendidikan*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.23917/jmp.v17i1.14912>
- Safi'i, I., & Nuriadin, I. (2020). Menakar Tingkat Kepuasan Mahasiswa SPS. UHAMKA terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 15(1), 1–6. <https://doi.org/10.23917/jmp.v15i1.10619>
- Supartha, I. W. G., Parwita, S., & Bayu, G. (2012). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan disiplin kerja. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 737–760.
- Trisnawati, L., Syamsuadi, A., Hartati, S., & Reskiyanti, I. (2021). Koordinasi pemerintah dan swasta dalam program corporate social responsibility (csr) school improvement di Kabupaten Pelalawan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(2), 115–123. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i2.295>
- Xue, M. (2024). How teachers' enthusiasm influences Chinese students' school belonging: The mediation role of teaching practices. *International Journal of Educational Research*, 124, 102310. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102310>
- Yin, S., Cai, X., Wang, Z., Zhang, Y., Luo, S., & Ma, J. (2022). Impact of gamification elements on user satisfaction in health and fitness applications: A comprehensive approach based on the Kano model. *Computers in Human Behavior*, 128(March), 107106. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107106>
- Zeng, R., Shen, Z., & Luo, J. (2024). Post-occupancy evaluation of user satisfaction: Case studies of 10 urban underground complexes in China. *Tunnelling and Underground Space Technology*, 143(January), 105500. <https://doi.org/10.1016/j.tust.2023.105500>
- Zhao, D., Chen, H., & Jia, W. (2024). Examining user satisfaction and vehicle development for Mini EVs and Non-mini EVs. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 180(February), 103952. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2023.103952>
- Zhao, D., Gao, J., & Liu, N. (2023). Exploring user satisfaction and improvement priorities in electric vehicle segments. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 125(December), 103996. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2023.103996>