



# LAPORAN TINDAKLANJUT SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA TAHUN 2021



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan tindak lanjut survei kepuasan mitra kerja sama tahun 2021 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab atas pelaksanaan survei kepuasan mitra kerja sama yang bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas hubungan kemitraan. Survei ini tidak hanya memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mitra terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan yang berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa keberhasilan pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mitra kerja sama yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim yang telah bekerja keras untuk menyusun laporan ini.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama dalam mendukung upaya peningkatan kualitas kerja sama dan pelayanan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat menjadi acuan dalam mewujudkan hubungan kemitraan yang lebih baik dan produktif.

Jakarta, 28 Januari 2022

Mengetahui,

Ketua Tim Penyusun

Wakil Direktur III

Ka. Sub. Bag ADAK



Sri Handayani, S.Pd, MKM



Saidin, SKM

Disetujui oleh,  
Direktur



Dr. Ita Asti Karmawati, MARS

## DAFTAR ISI

|      |   |           |
|------|---|-----------|
| I.   | <b>DAFTAR ISI</b> .....                                   | <b>II</b> |
| II.  | <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                            | <b>1</b>  |
|      | A. LATAR BELAKANG .....                                   | 1         |
|      | B. TUJUAN LAPORAN.....                                    | 1         |
| III. | <b>BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA</b> ..... | <b>3</b>  |
|      | A. METODOLOGI SURVEI.....                                 | 3         |
|      | B. HASIL UTAMA SURVEI .....                               | 4         |
|      | C. ANALISIS HASIL SURVEI.....                             | 4         |
| IV.  | <b>BAB III RENCANA TINDAKLANJUT</b> .....                 | <b>7</b>  |
|      | A. REKOMENDASI .....                                      | 7         |
|      | B. RENCANA TINDAKLANJUT .....                             | 7         |
| V.   | <b>BAB IV TINDAKLANJUT</b> .....                          | <b>8</b>  |
|      | A. PELAKSANAAN LANGKAH PERBAIKAN .....                    | 8         |
|      | B. BUKTI TINDAKLANJUT .....                               | 8         |
| VI.  | <b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....                            | <b>10</b> |
|      | A. KESIMPULAN.....  | 10        |

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. LATAR BELAKANG**

Sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen untuk mencetak tenaga kesehatan yang kompeten, Poltekkes Kemenkes Jakarta I senantiasa menjalin kerja sama strategis dengan berbagai mitra. Mitra kerja sama, baik dari sektor pendidikan, kesehatan, industri, maupun lembaga pemerintahan, memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Guna memastikan kualitas hubungan kerja sama yang terjalin, Poltekkes Kemenkes Jakarta I secara berkala melaksanakan survei kepuasan mitra kerja sama. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan, kerja sama, serta program yang telah dilaksanakan. Hasil survei menjadi dasar penting dalam mengevaluasi kinerja institusi dan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan.

Survei kepuasan mitra kerja sama tahun 2021 merupakan bagian dari upaya Poltekkes Kemenkes Jakarta I untuk terus meningkatkan mutu dan relevansi kerja sama dengan mitra. Berdasarkan hasil survei tersebut, diperlukan tindak lanjut berupa langkah-langkah strategis untuk merespons umpan balik yang diberikan oleh mitra. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat hubungan kemitraan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas atas tindak lanjut dari hasil survei kepuasan mitra kerja sama tahun 2021. Dengan adanya laporan ini, diharapkan Poltekkes Kemenkes Jakarta I dapat terus memberikan layanan terbaik kepada mitra serta mendukung tercapainya visi dan misi institusi.

## **B. TUJUAN LAPORAN**

Penyusunan laporan tindak lanjut survei kepuasan mitra kerja sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I tahun 2021 memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. *Menyampaikan Hasil Survei*

Menginformasikan hasil survei kepuasan mitra kerja sama tahun 2021, termasuk tingkat kepuasan, umpan balik, dan masukan yang telah diberikan oleh mitra.

2. *Mengevaluasi Kinerja*

3. Mengevaluasi kinerja layanan dan kerja sama yang telah dijalankan oleh Poltekkes Kemenkes Jakarta I berdasarkan hasil survei untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan.
4. *Menentukan Langkah Tindak Lanjut*  
Menetapkan langkah-langkah strategis untuk menindaklanjuti hasil survei, termasuk perbaikan dan pengembangan layanan demi meningkatkan kualitas hubungan kemitraan.
5. *Meningkatkan Hubungan Kemitraan*  
Mendukung upaya peningkatan hubungan kerja sama yang lebih produktif, harmonis, dan saling menguntungkan antara Poltekkes Kemenkes Jakarta I dan mitra kerja sama.
6. *Sebagai Dokumen Akuntabilitas*  
Menyediakan dokumen resmi yang dapat menjadi acuan dan bukti komitmen institusi dalam meningkatkan mutu layanan dan hubungan kemitraan secara berkelanjutan.

## **BAB II**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA**

#### **A. METODOLOGI SURVEI**

Survei kepuasan mitra kerja sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I tahun 2021 dilaksanakan menggunakan metode pengisian kuesioner daring melalui platform *Google Form*. Metode ini dipilih karena kemudahannya dalam menjangkau mitra secara luas, efisiensi waktu, dan kemampuannya untuk mengumpulkan data secara sistematis.

Kuesioner dirancang dengan format terstruktur, mencakup pertanyaan kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi berbagai aspek kerja sama pada perpanjangan MOU dan Pembuatan MOU baru, seperti:

1. Proses Pembuatan Naskah Kerjasama
2. Proses Penandatanganan Naskah Kerjasama
3. Kesesuaian Implementasi Kerjasama dengan Naskah Kerjasama
4. Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama
5. Rekomendasi Kerjasama
6. Manfaat bagi Mitra Kerjasama
7. Saran/ Usulan Perbaikan terkait Peningkatan Proses Kerjasama

Tautan Google Form dibagikan secara langsung kepada mitra melalui email, media komunikasi resmi, atau platform lain yang biasa digunakan untuk berkomunikasi dengan mitra kerja sama dapat diakses melalui:

**<https://bit.ly/SurveiKepuasanMitraPKJ1>**

Survei ditargetkan kepada seluruh mitra kerja sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I, dengan harapan memperoleh gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan mitra. Responden terdiri dari RS, Klinik Mandiri, Institusi Pendidikan, Dinkes, Pemkot, Balai, Yayasan, Perusahaan.

Data yang terkumpul melalui Google Form secara otomatis terekam dalam format digital, sehingga memudahkan proses analisis. Analisis dilakukan dengan mengolah data kuantitatif untuk menghasilkan skor rata-rata kepuasan dan menyusun klasifikasi area perbaikan. Umpan balik kualitatif dianalisis untuk menggali saran dan kritik yang lebih mendalam.

Metode pengisian kuesioner daring ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat partisipasi mitra karena kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan, sekaligus memastikan hasil survei mencerminkan kebutuhan dan harapan mitra kerja sama secara akurat.

## B. HASIL UTAMA SURVEI

| PROSES PERPANJANGAN MOU                                   |                   |
|---|-------------------|
| Proses pembuatan naskah kerjasama                         | Cepat : 82%       |
|   | Sedang : 18%      |
|   | Lambat : 0%       |
| Proses penandatanganan naskah kerjasama                   | Cepat : 82%       |
|   | Sedang : 18%      |
|   | Lambat : 0%       |
| Kesesuaian implementasi kerjasama dengan naskah kerjasama | Sesuai : 100%     |
|   | Tidak sesuai : 0% |
| Tingkat kepuasan mitra kerjasama                          | Sangat puas : 64% |
|   | Puas : 36%        |
|   | Tidak puas : 0%   |
| Rekomendasi kerjasama pada perpanjangan MOU               | Berlanjut : 100%  |
|   | Tidak lanjut : 0% |
| PROSES PEMBUATAN MOU BARU                                 |                   |
| Proses pembuatan naskah kerjasama                         | Cepat : 97%       |
|   | Sedang : 3%       |
|   | Lambat : 0%       |
| Proses penandatanganan naskah kerjasama                   | Cepat : 98%       |
|   | Sedang : 2%       |
|   | Lambat : 0%       |
| Tingkat kepuasan mitra kerjasama                          | Sangat puas : 81% |
|   | Puas : 19%        |
|   | Tidak puas : 0%   |

## C. ANALISIS HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, berikut analisis untuk masing-masing kategori:

### 1. Proses Perpanjangan MOU

- *Proses pembuatan naskah kerja sama*

Mayoritas mitra (82%) menilai proses pembuatan naskah kerja sama dilakukan dengan cepat, sementara 18% menilai cukup sedang, dan tidak ada

yang menganggap prosesnya lambat. Hal ini menunjukkan bahwa proses ini telah berjalan efisien namun masih ada ruang untuk peningkatan agar lebih banyak mitra merasa puas.

- *Proses penandatanganan naskah kerja sama*

Respon terhadap proses penandatanganan naskah kerja sama serupa dengan proses pembuatan naskah, dengan 82% menilai cepat, 18% sedang, dan tidak ada yang menilai lambat. Hal ini mengindikasikan konsistensi dalam pengelolaan proses administrasi perpanjangan kerja sama.

- *Kesesuaian implementasi kerja sama dengan naskah kerja sama*

Seluruh mitra (100%) menilai implementasi kerja sama sesuai dengan naskah kerja sama. Ini merupakan indikator yang sangat baik, menunjukkan bahwa Poltekkes Kemenkes Jakarta I telah menjaga komitmen dan integritas dalam menjalankan kerja sama.

- *Tingkat kepuasan mitra kerja sama*

Sebanyak 64% mitra merasa sangat puas, dan 36% merasa puas, tanpa ada yang merasa tidak puas. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa mitra kerja sama telah menerima layanan yang sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka.

- *Rekomendasi kerja sama pada perpanjangan MoU*

Seluruh mitra (100%) merekomendasikan agar kerja sama dilanjutkan. Hal ini merupakan indikasi kuat bahwa Poltekkes Kemenkes Jakarta I telah berhasil menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra.

## 2. Proses Pembuatan MOU Baru

- *Proses pembuatan naskah kerja sama*

Sebanyak 97% mitra menilai proses pembuatan naskah kerja sama dilakukan dengan cepat, sementara 3% menilai cukup sedang, dan tidak ada yang menganggap prosesnya lambat. Tingginya angka kepuasan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dibandingkan proses perpanjangan MoU.

- *Proses penandatanganan naskah kerja sama*

Sebanyak 98% mitra merasa proses penandatanganan dilakukan dengan cepat, 2% merasa sedang, dan tidak ada yang merasa lambat. Ini mengindikasikan bahwa Poltekkes Kemenkes Jakarta I telah mengelola administrasi dengan sangat baik, terutama dalam pembuatan MoU baru.

- *Tingkat kepuasan mitra kerja sama*



Sebanyak 81% mitra merasa sangat puas, dan 19% merasa puas, tanpa ada yang merasa tidak puas. Angka ini menunjukkan tingginya apresiasi mitra terhadap proses pembuatan MoU baru, bahkan lebih tinggi dibandingkan kepuasan dalam proses perpanjangan MoU.

## **BAB III**

### **RENCANA TINDAKLANJUT**

#### **A. REKOMENDASI**

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil monev dari survei kepuasan mitra kerjasama atas saran/ usulan yang diberikan oleh Mitra Kerjasama Poltekkes Kemenkes Jakarta I, bahwa Poltekkes Kemenkes Jakarta I perlu meningkatkan komunikasi, kapasitas wahana praktik, serta memperluas program pelatihan untuk mitra. Dengan menindaklanjuti saran ini, diharapkan kerja sama dengan mitra dapat terus berkembang, saling menguntungkan, dan mendukung kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

#### **B. RENCANA TINDAKLANJUT**

Berdasarkan rekomendasi dari hasil monitoring dan evaluasi survei kepuasan mitra kerjasama Poltekkes Kemenkes Jakarta I, berikut adalah rencana tindaklanjut untuk menindaklanjuti saran/usulan yang diberikan oleh mitra kerja sama:

1. Menginformasikan kepada User di Jurusan (PJ Praktik Jurusan) untuk melakukan pemetaan ulang terhadap kebutuhan mahasiswa dan kapasitas wahana praktik yang ada.
2. Mengembangkan sistem evaluasi berbasis survei digital untuk memonitor kepuasan mitra secara real-time.
3. Menyusun laporan evaluasi kerja sama setiap tahun sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan.
4. Melakukan eksplorasi potensi kerja sama di bidang baru, seperti penelitian kolaboratif, program pengabdian masyarakat, atau inovasi teknologi kesehatan.

## BAB IV TINDAKLANJUT

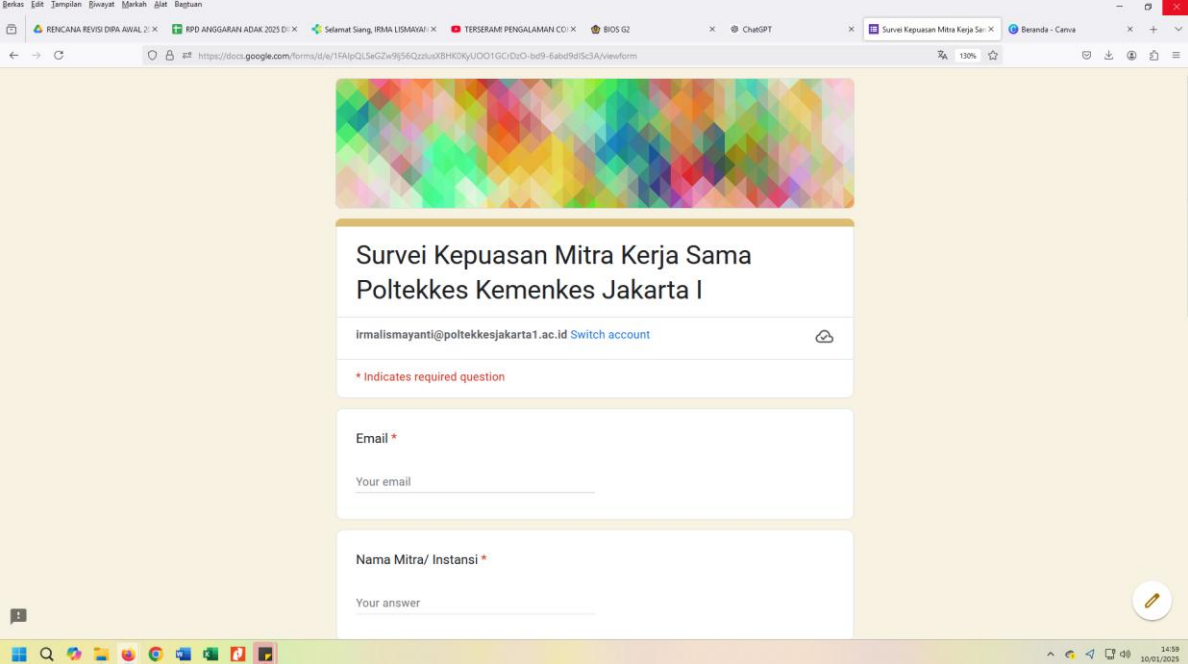
### A. PELAKSANAAN LANGKAH PERBAIKAN

Tindaklanjut yang sudah dilaksanakan oleh PJ Kerjasama di Direktorat, adalah sebagai berikut;

- Survei Mitra Kerjasama tetap dilanjutkan untuk tahun selanjutnya menggunakan survei berbasis gform, dikarenakan hasilnya real-time.
- Laporan evaluasi kerjasama dibuat setiap tahun.
- Merencanakan kerjasama-kerjasama di luar bidang tri dharma perguruan tinggi.

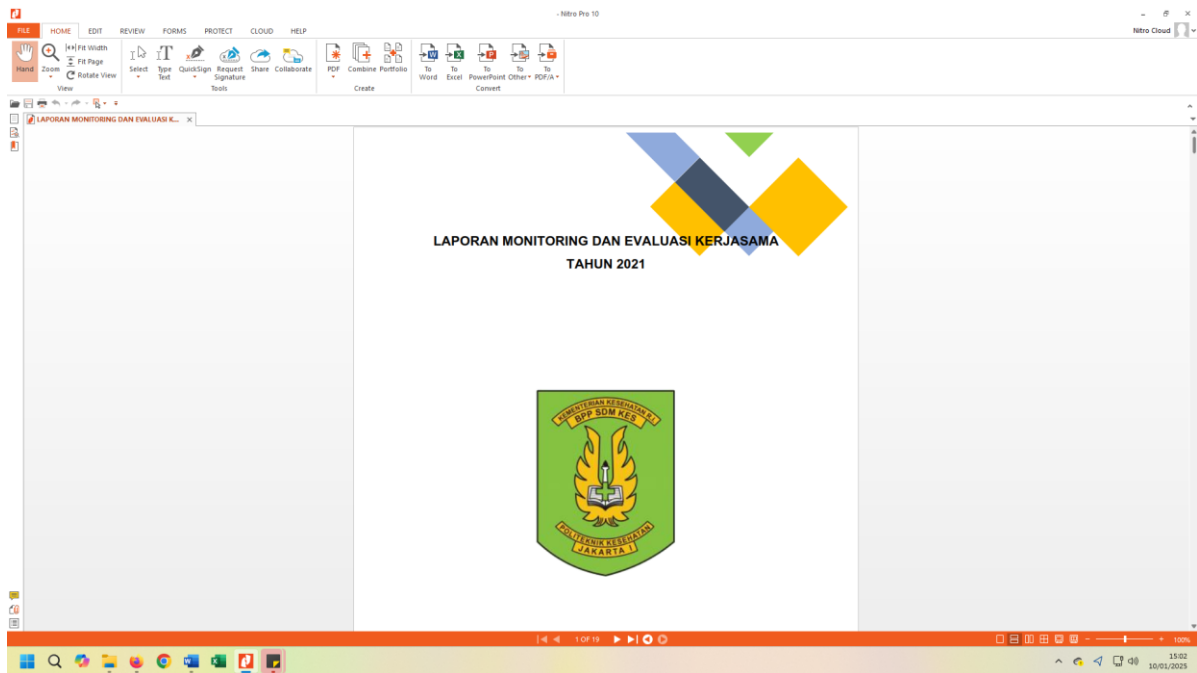
### B. BUKTI TINDAKLANJUT

Tahun 2021:

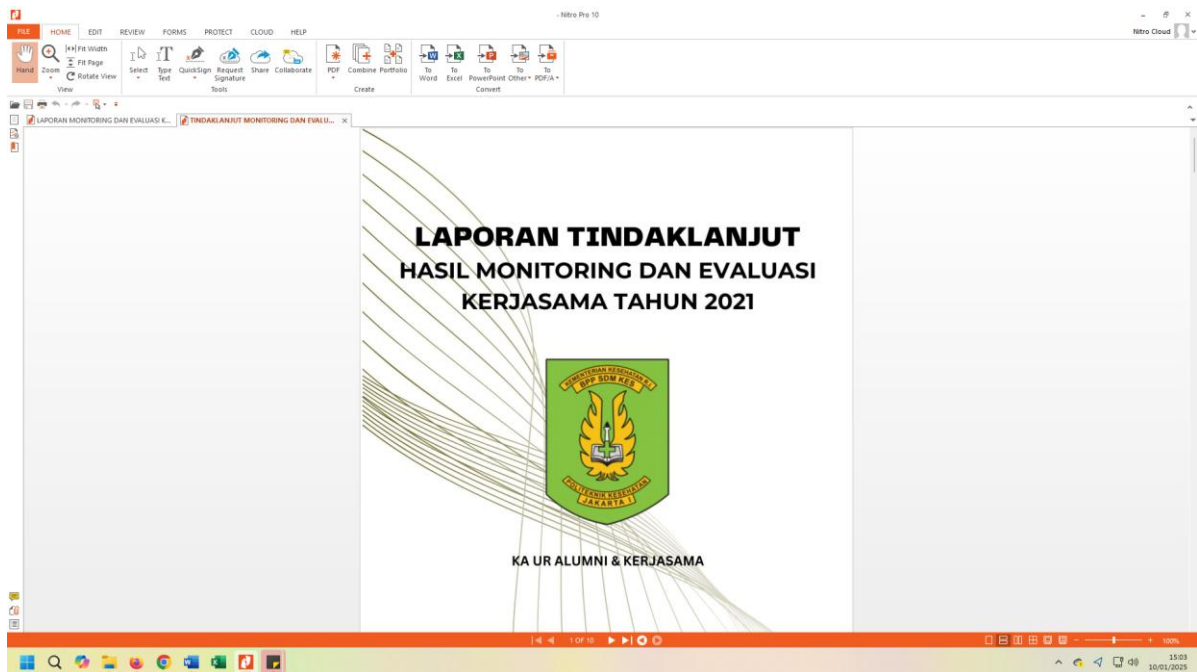


The image shows a screenshot of a Google Form titled "Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I". The form is displayed in a web browser window. The form has a header with a colorful geometric pattern. Below the header, the title "Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I" is displayed. The form is owned by "irmalismayanti@poltekkesjakarta1.ac.id". A red asterisk indicates required questions. The form contains two input fields: "Email \*" and "Nama Mitra/ Instansi \*". The "Email \*" field has a placeholder "Your email" and the "Nama Mitra/ Instansi \*" field has a placeholder "Your answer". The form is displayed in a web browser window with a taskbar at the bottom showing the date and time as 14:39 on 10/01/2025.

# Laporan Monitoring dan Evaluasi Kerjasama Tahun 2021



# Laporan Tindaklanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Kerjasama Tahun 2021



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Hasil survei kepuasan mitra kerja sama Poltekkes Kemenkes Jakarta I tahun 2021 menunjukkan bahwa mayoritas mitra merasa puas hingga sangat puas terhadap pelaksanaan kerja sama. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan yang tinggi, di mana tidak ada mitra yang merasa tidak puas terhadap proses perpanjangan maupun pembuatan MoU baru. Selain itu, kesesuaian implementasi kerja sama dengan naskah MoU juga dinilai sangat baik oleh seluruh mitra.

Beberapa poin utama dari survei ini adalah:

1. Proses administrasi kerja sama, baik dalam pembuatan maupun penandatanganan MoU, secara umum berjalan cepat dan efisien.
2. Kesesuaian implementasi kerja sama dengan isi naskah MoU mencapai 100%, menunjukkan bahwa Poltekkes Kemenkes Jakarta I telah menjalankan komitmen kerja samanya dengan baik.
3. Tingkat kepuasan mitra berada pada tingkat yang tinggi, dengan banyak mitra merekomendasikan keberlanjutan kerja sama.
4. Masukan dan saran dari mitra memberikan peluang bagi Poltekkes Kemenkes Jakarta I untuk meningkatkan kualitas kerja sama, termasuk pengembangan wahana praktik, perluasan program pelatihan, dan komunikasi yang lebih intensif.

Poltekkes Kemenkes Jakarta I berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas hubungan kerja sama dan memberikan pelayanan terbaik kepada mitra, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.