MANIS : Jurnal Manajemen & Bisnis
Vol.8, No.2, Hal 126-134
E-ISSN 2614-0160 | P-ISSN 2597-7830

ANALISA FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN LAYANAN MITRA KERJASAMA PADA UNIVERSITAS PATTIMURA

Senny Syauta [1,*] Clara Noija[2]
Universitas Pattimura

[*]Email Korespondensi : sennysyauta@gmail.com

Abstract

Pattimura University has made various efforts to increase cooperation with partners both at home and abroad with various fields of cooperation partners including government, education and the private sector. The number of collaborations in 2022 is 211 cooperation partners, in 2023 as many as 185 cooperation partners and in 2024 as many as 85 partners. To test the level of satisfaction with Unpatti's cooperation partners, it is necessary to evaluate the cooperation activities carried out and survey satisfaction services to partners. This research was conducted by distributing questionnaires via google links, as well as direct interviews with cooperation partners. To examine the factors that greatly influence the satisfaction service of cooperation partners, this research focuses on looking at communication factors, constraints, fast and responsive, certainty, synergy. The results of the research conducted found that the communication factor showed a moderately satisfied index number / score of 1%, satisfied as much as 58% and very satisfied as much as 41%. The reliability factor is quite satisfied at 0.67%, satisfied as much as 46.67% and very satisfied as much as 38%. The fast and responsive factor, the respondents answered satisfied as much as 38% and very satisfied by 62%. For the certainty factor, the respondents answered 38% satisfied and 62% very satisfied. The synergy factor satisfied respondents as much as 53% and very satisfied as much as 47%. The average respondents were satisfied with 46.40 and were very satisfied with 53.33%. and the average index score per question is 3.55 and it can be concluded that the results of the Unpatti cooperation partner satisfaction survey are GOOD.

Keywords: *Satisfaction, Cooperation, Partner*

Abstrak

Universitas Pattimura telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kerjasama dengan mitra baik dalam maupun luar negeri dengan berbagai bidang mitra kerjasama antara lain pemerintahan, pendidikan maupun swasta. Jumlah kerjasama di tahun 2022 sebanyak 211 mitra kerjasama, tahun 2023 sebanyak 185 mitra kerjasama dan di tahun 2024 sebanyak 85 mitra. Untuk menguji tingkat kepuasan terhadap mitra kerjasama Unpatti maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kegiatan Kerjasama yang dilaksanakan dan survey layanan kepuasan terhadap mitra. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui link google, maupun wawancara langsung dengan mitra kerjasama. Untuk meneliti tentang faktor yang sangat berpengaruh terhadap layanan kepuasan mitra kerjasama, penelitian ini berfokus dengan melihat faktor ***komunikasi, Kendalan, cepat dan tanggap, kepastian, sinergitas***. Hasil penelitian yang dilakukan mendapati, faktor komunikasi menunjukan angka/skors indeks cukup puas sebanyak 1%, puas sebanyak 58% dan sangat puas sebanyak 41%. Faktor keandalan cukup puas sebesar 0.67%, puas sebanyak 46.67% dan sangat puas sebanyak 38%. Faktor cepat dan tanggap responden menjawab puas sebanyak 38% dan sangat puas sebesar 62%. Untuk faktor kepastian responden menjawab puas sebanyak 38% dan sangat puas sebanyak 62%. Faktor sinergitas responden puas sebanyak 53% dan sangat puas sebanyak 47%. Rata – rata responden puas sebanyak 46.40 dan sangat puas sebanyak 53.33%. dan rata-rata skors indeks per butir pertanyaan sebesar 3.55 dan dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan mitra kerjasama Unpatti adalah BAIK.

Kata kunci: Kepuasan, Kerjasama, Mitra

Received: 08-04-2025; Accepted: 15-04-2025; Published 15-04-2025

PENDAHULUAN

Universitas Pattimura telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan Kerjasama dengan mitra baik dalam maupun luar negeri dengan berbagai bidang mitra Kerjasama antara lain pemerintahan, Pendidikan maupun swasta. Jumlah Kerjasama di tahun 2022 sebanyak 211 mitra Kerjasama, tahun 2023 sebanyak 185 mitra Kerjasama dan di tahun 2024 sebanyak 85 mitra. Mengacu pada Rencana Strategi Unpatti periode 2020 – 2024 pada arah kebijakan dan strategi Unpatti dengan salah satu program prioritas yaitu Peningkatan Kualitas Tata Kelola Layanan BLU dan Kerjasama, berbagai Kerjasama yang sudah dilakukan antara lain Universitas Pattimura, secara umum ada sekitar 13 bentuk Kerjasama yang dilakukan Unpatti yang dapat diwujudkan pada Nota Kesepahaman (MoU) atau Nota Kesepakatan (MoA) akan tetapi rumit bila diberlakukan MoA atau PKS yang merupakan kelanjutan dari MoU. Bentuk Kerjasama yang dilakukan adalah

a. Penelitian bersama, ini mengacu pada kesepakatan mengadakan Kerjasama dalam hal penelitian bersama misalnya melakukan riset yang melibatkan dosen, mahasiswa atau civitas akademika dengan mengacu pada keuntungan Bersama
b. Pertukaran mahasiswa, Kerjasama ini dilakukan untuk berbagai tujuan seperti menambah pengalaman dan ilmu kepada masing – masing kampus, akan tetapi bisa juga dilakukan melalui program kampus merdeka untuk berkuliah di salah satu fakultas atau prodi antar instansi yang Kerjasama.
c. Pemagangan, ini bagian dari MoA Kerjasama terkait kemungkinan mahasiswa satu kampus melakukan magang di kampus lainnya.
d. Penyelenggaraan Seminar/Konferensi Ilmiah, Kerjasama ini dapat mencakup kegiatan pesertanya dari dua belah pihak atau bahkan di luar kampus Perguruan tinggi atau instansi lain.
e. Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), Kerjasama ini dalam bentuk kegiatan bersama dosen atau mahasiswa satu kamus dengan kampus lain atau Kerjasama yang melibatkan Unit Lembaga Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat antar kampus.
f. Pertukaran Dosen, MoA atau PKS ini melibatkan dosen luar kampus mengajar begitu sebaliknya.
g. Penyaluran Lulusan/alumni, Kerjasama yang dilakukan dengan perusahaan atau lembaga pemerintahan yang merekrut lulusan dan diangkat menjadi karyawan, Kerjasama dalam bentuk bisa membuat trade job atau bursa kerja.
h. Transfer Kredit, Kerjasama yang mengacu pada suatu pengakuan terhadap sejumlah beban studi (SKS) yang telah diperoleh seorang mahasiswa pada suatu kampus baik dalam statusnya sebagai mahasiswa satu universitas atau bukan mahasiswa universitas tersebut. Dalam hal ini mahasiswa yang sudah kuliah di kampus tertentu ketika di transfer ke kampus lain dan kembali kampus asalnya sudah mendapat pengakuan secara beban studi atau SKS
i. Visiting Profesor, Kerjasama ini melibatkan guru besar dari satu kampus ikut memberikan kuliah di kampus lainnya dengan periode tertentu. Ini semacam kuliah tamu, dan resmi dengan penandatanganan MoA.
j. Penelitian bersama- Artikel/jurnal Ilmiah, penelitian bersama yang menghasilkan luaran berupa artikel atau jurnal ilmiah.dengan kesepakatan dosen luar masuk menjadi salah satu author dalam artikel dosennya atau sebaliknya.
k. Penelitian bersama – Prototipe, Kerjasama ini mengacu pada luaran penelitian yang berupa prototype atau pra sistem yang dikembangkan menjadi sebuah produk.
l. Penelitian Bersama – Paten, Kerjasama ini pada penelitian bersama yang menhasilkan paten.

Pedoman Pengelolaan Kerjasama Universitas Pattimura yang ditetapkan dalam Peraturan Rektor Unpatti Nomor 1112/UN13/LL/2012 pada tanggal 13 Februari 2012 yang selama ini digunakan sebagai panduan dalam melakukan penjajakan dalam implementasi kerjasama perlu dilihat dan di-*review* kembali sejalan dengan perubahan regulasi pada kementerian Pendidikan

kebudayaan, riset dan teknologi, dan salah satu yang perlu dilakukan oleh Unpatti adalah melakukan survey terhadap semua mitra yang melakukan kerjasama dengan Unpatti dalam waktu 3 tahun terakhir, agar mengevaluasi tentang hasil dan implementasi Kerjasama, dimana Kerjasama juga sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Rektor, maka untuk mengukur pencapaian kinerja bidang kerjasama, perlu dilakukan survey untuk menggambarkan evaluasi tentang kepuasan mitra atau layanan kerjasama, faktor-faktor apa saja atau aspek apa saja yang mempengaruhi kepuasan mitra kerjasama Universitas Pattimura, sehingga Unpatti dapat memperbaiki Kinerja dalam upaya peningkatan dengan mitra Kerjasama dengan baik.

KAJIAN PUSTAKA

Kerjasama

Kerjasama adalah suatu bentuk interaksi sosial di mana individu, kelompok, atau organisasi bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan cara saling membantu dan mendukung satu sama lain. Kerjasama melibatkan koordinasi upaya, pembagian tanggung jawab, dan pemanfaatan sumber daya bersama untuk memaksimalkan hasil yang ingin dicapai. Prof. Dr. Sri Edi Swasono, SH.M.Hum, mengartikan kerjasama sebagai suatu bentuk interaksi social terjadi antara individu atau kelompok yang saling menguntungkan dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam kerjasama, setiap pihak yang terlibat biasanya memberikan kontribusi sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing, sehingga menghasilkan sinergi yang membuat pencapaian tujuan menjadi lebih efektif dan efisien dibandingkan jika dikerjakan secara individual. Kerjasama juga ditandai dengan adanya komunikasi yang baik, kepercayaan, saling menghargai, dan komitmen dari semua pihak yang terlibat. Studi literature yang dilakukan Tsuen dan Jia (2018), menunjukan kemitraan yang bersifat strategis akan menguntungkan apabila pihak-pihak yang terlibat didalamnya mempunyai nilai-nilai tertentu dan tujuan yang sejalan serta pentingnya integritas dan reputasi sehingga tercipta kepercayaan.

Kepuasan

Kepuasan dalam konteks kerjasama dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan positif yang dihasilkan dari penilaian terhadap pengalaman kerjasama yang telah dilakukan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya :

a. Komunikasi (*Communication*)
   Robbins dan Judge (2015) menegaskan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan dalam kerjasama organisasional. Komunikasi yang baik memungkinkan semua pihak memahami ekspektasi, tujuan, dan peran masing-masing dengan jelas.
b. Keandalan (*Reliability*)
   Moorman, Zaltman, dan Deshpande (1992) menemukan bahwa keandalan merupakan determinan kunci dalam membangun kepuasan dan kepercayaan dalam konteks kerjasama antar organisasi. Pihak yang dapat diandalkan untuk memenuhi janji dan konsisten dalam kinerja akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
c. Cepat dan Tanggap (*Responsiveness*)
   Dalam konteks kerjasama, Morgan dan Hunt (1994) menyatakan bahwa respon yang cepat terhadap kebutuhan dan permasalahan mitra kerjasama secara signifikan meningkatkan kepuasan dan komitmen dalam hubungan kerjasama. Kecepatan respons menunjukkan keseriusan dan prioritas yang diberikan dalam hubungan kerjasama.
d. Kepastian (*Assurance*)
   Menurut Ganesan (1994), kepastian dalam kerjasama meliputi jaminan bahwa kesepakatan akan dipatuhi dan risiko akan diminimalisir, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan jangka panjang dalam kerjasama strategis.

e. Sinergitas (*Synergy*)
Mohr dan Spekman (1994) menemukan bahwa sinergitas merupakan faktor kunci kepuasan dalam kerjasama, di mana kombinasi sumber daya dan kemampuan yang saling melengkapi dapat menciptakan nilai tambah yang melebihi ekspektasi awal kedua belah pihak. Studi yang dilakukan Sumale, dkk (2025) mendapati bahwa keandalan dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan mitra kerjasama Universitas Pattimura secara terukur dan sistematis melalui pengumpulan data yang dapat dikuantifikasi. Penelitian dilaksanakan di Universitas Pattimura dengan fokus pada mitra kerjasama yang telah menjalin hubungan pada periode 2022-2024. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner melalui link survei yang akan di*share* juga Penyebaran kuesioner langsung kepada mitra melalui Sub Bagian Kerjasama dan melaporkan kepada Wakil Rektor 4 bagian Kerjasama juga wawancara langsung dengan mitra. Populasi dari survei ini adalah semua mitra Kerjasama yang memiliki MoU, PKS dan IA dengan Universitas Pattimura

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini akan menggunakan metode 4 skala tingkat *(likert)* dalam mengukur tingkat kinerja/ kepuasan (kenyataan) yang dilakukan oleh LP3M bagian penjaminan mutu dan diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah *valid* untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013). Tujuan Uji Validitas untuk mengetahui kevalidan angket yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Survei dikatakan valid apabila nilai r hitung $\geq$ r tabel.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.711	0.278	Valid
X1.2	0.765	0.278	Valid
X2.1	0.641	0.278	Valid
X2.2	0.758	0.278	Valid
X2.3	0.780	0.278	Valid
X3.1	0.776	0.278	Valid
X3.2	0.708	0.278	Valid
X3.3	0.729	0.278	Valid
X3.4	0.738	0.278	Valid
X4.1	0.795	0.278	Valid
X4.2	0.771	0.278	Valid
X5.1	0.674	0.278	Valid
X5.2	0.700	0.278	Valid
X5.3	0.661	0.278	Valid
X5.4	0.728	0.278	Valid

Dari tabel diatas terlihat bahwa setiap pernyataan memiliki memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel 0,278, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan setiap indikator adalah valid.

Uji Relibilitas

Uji Reliabilitas tujuannya adalah untuk mengetahui konsistensi kuesioner/angket. angket yang digunakan oleh peneliti, sehingga angket kuesioner yang digunakan dapat dihandalkan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Sebuah survei/ instrumen dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq$ 0.6 .

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Cronbach Alpa	Standar Cronbach Alpa	Keterangan
X1	0.781	0.6	Reliabel
X2	0.789		Reliabel
X3	0.719		Reliabel
X4	0.819		Reliabel
X5	0.635		Reliabel

Dari tabel diatas terlihat bahwa setiap pernyataan memiliki memiliki nilai Cronbach Alpa yang lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan setiap indikator adalah reliabel.

Pembahasan

Dari survey kepuasan mitra kerjasama Universitas Pattimura terdapat beberapa tingkatan antara lain :

Tabel 3 Tabel Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
		Kurang puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	Aspek Komunikasi				
1	Instansi Bapak/Ibu tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan Universitas Pattimura			62%	38%
2	Komunikasi tentang kerjasama dilakukan secara teratur		2%	54%	44%
	Aspek Keandalan				
3	Pimpinan dan Staf kerjasama Unpatti/Program studi aktif dalam menjalin komunikasi dengan Mitra/Instansi Bapak/Ibu			56%	44%
4	Kerjasama memungkinkan adanya kewenangan dalam pengambilan keputusan untuk tindak lanjut kerjasama			48%	52%
5	Kerjasama berdampak juga terhadap sumberdaya di tingkat Unit kerja/Fakultas/Lembaga			38%	62%
	Aspek Cepat dan Tanggap				

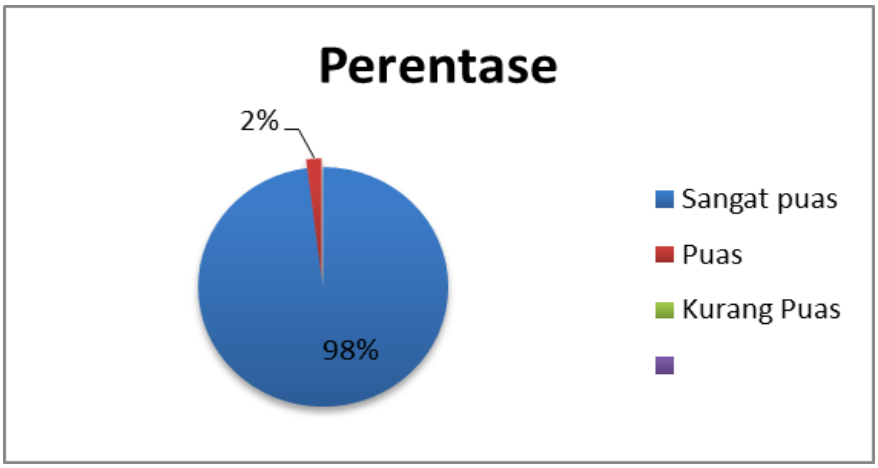
6	Informasi terkait layanan kerjasama dilaksanakan dengan cepat, tepat dan jelas.			32%	68%
7	Pimpinan/staf /Program studi Unpatti telah memberikan pelayanan dengan antusias dalam merespons mitra kerjasama			38%	62%
8	Prosedur pelayanan selama menjalin kerjasama telah diberikan dengan mudah dan cepat			44%	56%
9	Prosedur menjalin kerjasama dengan Unpatti/Prodi mudah diakses			38%	62%
	Aspek Kepastian				
10	Dokumen kerjasama diperbaharui secara berkesinambungan			42%	58%
11	Kordinasi dalam menentukan waktu pelaksanaan kerjasama			34%	66%
	Aspek Sinergitas				
12	Ada komitmen antara para pemimpin			60%	40%
13	Ada keterbukaan informasi mengenai prestasi masing – masing			52%	48%
14	Setiap pertemuan yang diadakan dalam kerjasama ini mampu menghasilkan hal – hal yang positif			46%	54%
15	Kerjasama memungkinkan masing – masing pihak menunjukan saling menghormati, partisipasi, dan keinginan untuk mempelajari masing – masing pihak demi tercapainya kebaikan bersama			54%	46%
			0.27 %	46.40 %	53.33 %

Tabel 4 Hasil Persentase dan Skor Indeks Tiap Butir Pertanyaan

Pertanyaan	Skor Indeks	Keterangan
1	3,4	Sangat Puas
2	3,44	Sangat Puas
3	3,46	Sangat Puas
4	3,52	Sangat Puas
5	3,62	Sangat Puas
6	3,72	Sangat Puas
7	3,64	Sangat Puas

8	3,6	Sangat Puas
9	3.64	Sangat Puas
10	3.6	Sangat Puas
11	3.68	Sangat Puas
12	3.4	Sangat Puas
13	3.48	Sangat Puas
14	3.58	Sangat Puas
15	3.46	Sangat Puas
Rata-rata	**3,55**	**BAIK**

Gambar 1 Hasil Survey



Aspek Komunikasi

Pada aspek komunikasi, pertanyaan pertama mengenai kesulitan komunikasi antara instansi mitra dan Universitas Pattimura menunjukkan bahwa sebagian besar (62%) mitra merasa cukup puas, sementara 38% merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas mitra tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi, ada beberapa mitra yang mungkin masih merasa ada ruang untuk peningkatan dalam hal komunikasi. Untuk pertanyaan kedua, yang mengukur sejauh mana komunikasi tentang kerjasama dilakukan secara teratur, 2% mitra memberikan nilai cukup puas, 54% mitra memberikan nilai puas, sedangkan 44% merasa puas. Persentase ini menunjukkan bahwa meskipun ada banyak pihak yang merasa komunikasi sudah teratur, masih ada sedikit ruang untuk meningkatkan keteraturan dan kejelasan komunikasi antara pihak Universitas Pattimura dan mitra kerjasama.

Aspek Keandalan

Pada aspek keandalan, terdapat dua pertanyaan utama mengenai keaktifan pimpinan dan staf dalam menjalin komunikasi, serta kewenangan dalam pengambilan keputusan. Pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa 56% mitra merasa puas dan 44% sangat puas dengan keaktifan pimpinan dan staf dalam berkomunikasi. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mitra merasa komunikasi cukup efektif, namun masih ada yang berharap ada peningkatan dalam aspek ini. Untuk pertanyaan keempat mengenai kewenangan dalam pengambilan keputusan untuk tindak lanjut kerjasama, hasilnya hampir merata dengan 48% puas dan 52% sangat puas. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mitra merasa ada kewenangan dalam pengambilan keputusan, meskipun bisa jadi ada sedikit kekhawatiran mengenai kelancaran pengambilan keputusan yang mungkin bisa diperbaiki. Pada pertanyaan kelima yang menanyakan dampak kerjasama terhadap sumber daya di tingkat Unit

Kerja, Fakultas, atau Lembaga, hasil menunjukkan 38% merasa puas dan 62% merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa kerjasama ini memberikan dampak yang positif terhadap pengelolaan sumber daya di tingkat fakultas atau lembaga, meskipun ada sebagian mitra yang mungkin berharap dampaknya bisa lebih besar.

Aspek Cepat dan Tanggap

Pada aspek cepat dan tanggap, tiga pertanyaan yang mengukur seberapa cepat, tepat, dan jelas informasi diberikan, serta pelayanan yang diberikan oleh pimpinan/staf/ program studi menunjukkan hasil yang cenderung positif. Pertanyaan keenam mengenai kecepatan dan kejelasan informasi menunjukkan bahwa 32% puas dan 68% sangat puas. Ini menunjukkan bahwa mitra merasa informasi terkait layanan kerjasama disampaikan dengan cepat dan jelas. Pertanyaan ketujuh yang menilai antusiasme pimpinan/staf dalam merespons mitra kerjasama menunjukkan bahwa 38% puas dan 62% sangat puas, yang mengindikasikan respons yang baik dari pihak Universitas Pattimura. Pada pertanyaan kedelapan mengenai prosedur pelayanan kerjasama, 44% merasa puas dan 56% merasa sangat puas. Pertanyaan kesembilan mengenai prosedur menjalin Kerjasama menunjukan bahwa 38% merasa puas dan 62% merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur kerjasama sudah berjalan dengan baik, meskipun ada beberapa mitra yang berharap ada peningkatan dalam hal kecepatan dan kemudahan akses prosedur.

Aspek Kepastian

Untuk aspek kepastian, dua pertanyaan mengenai pembaruan dokumen kerjasama dan koordinasi dalam penentuan waktu pelaksanaan kerjasama menunjukkan bahwa sebagian besar mitra merasa puas dan sangat puas. Pada pertanyaan kesepuluh mengenai pembaruan dokumen kerjasama, 42% merasa puas dan 58% merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pembaruan dokumen sudah baik dan teratur. Pertanyaan kesebelas mengenai koordinasi dalam penentuan waktu pelaksanaan kerjasama menunjukkan 34% merasa puas dan 66% merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa koordinasi waktu pelaksanaan sudah berjalan lancar, meskipun sedikit peningkatan dalam hal penentuan waktu bisa membantu.

Aspek Sinergitas

Pada aspek sinergitas, yang mengukur komitmen antara para pemimpin, keterbukaan informasi, serta keberhasilan pertemuan dalam menghasilkan hasil positif, sebagian besar mitra merasa puas. Pertanyaan kedua belas mengenai komitmen antara para pemimpin menunjukkan 60% merasa cukup puas dan 40% merasa puas, yang menunjukkan bahwa ada komitmen yang cukup kuat dari para pemimpin untuk menjaga kerjasama yang baik. Pertanyaan ketiga belas tentang keterbukaan informasi mengenai prestasi masing-masing pihak menunjukkan 52% merasa puas dan 48% merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa ada kesadaran akan pentingnya berbagi informasi tentang prestasi masing-masing pihak, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan transparansi. Pada pertanyaan keempat belas, sebanyak 54% merasa puas dan 46% sangat puas dengan hasil pertemuan kerjasama yang menghasilkan hal-hal positif. Ini menunjukkan bahwa pertemuan-pertemuan yang diadakan selama kerjasama berjalan dengan cukup efektif. Pertanyaan kelima belas mengenai saling menghormati, partisipasi, dan keinginan untuk belajar dari pihak lain dalam kerjasama menunjukkan 54% puas dan 46% sangat puas, yang menunjukkan adanya sinergi yang baik antara pihak Universitas Pattimura dan mitra.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap mitra Kerjasama Unpatti tahun 2024 menunjukan bahwa untuk meningkatkan pencapaian Kinerja bidang Kerjasama, perlu dilakukan survey untuk menggambarkan evaluasi tentang kepuasan mitra atau layanan Kerjasama , factor – factor atau

aspek yang mempengaruhi kepuasan mitra Kerjasama Universitas Pattimura, sehingga Unpatti dapat memperbaiki Kinerja dalam upaya peningkatan dengan mitra Kerjasama dengan baik. Berdasarkan data penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan mitra kerjasama Unpatti adalah **BAIK**. Namun perlu ditambah untuk jumlah mitra kerjasama yang sudah terjalin. Dari hasil survey maka beberapa saran atau rekomendasi adalah :

1. Perlu adanya peningkatan SDM yang handal dalam melakukan komunikasi yang berkualitas
2. Meningkatkan fungsi kordinasi dengan pimpinan sampai pada level unit kerja lainnya (Fakultas, Pascasarjana Lembaga, dan UPT)
3. Meningkatkan proses kerjasama yang berkesinambungan (Perbaharui/perpanjangan kerjasama)
4. Jumlah mitra kerjasama perlu ditingkatkan dan ditambah
5. Meningkatkan komitmen dalam pelaksanaan kerjasama dengan mitra.
6. Kegiatan dengan mitra kerjasama perlu dievaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Ardhitya. (2014).”Analisa Risiko *Public Private Partnership* Dengan Pola Kerjasama *Build Operate Transfer* Pada *Rest Area* Di Jalan Bebas Hambatan”. *Tesis*. Surabaya:Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Fakultas Hukum Unram. *Jurnal Dinamika Hukum,* Vol. 12 No. 3, September 2012.

Asikin, Zainal. (2015). Perjanjian Kerjasama Antara Pemerintah dan Swasta Dalam Penyediaan Infrastruktur Publik. Fakultas Hukum Unram. *Jurnal* MIMBAR HUKUM, Volume 25, Nomor 1, Februari 2013, Halaman 55-67.

Bahtiar, R. (2014). Implementasi Kerja Sama Pemerintah dan Swasta Dalam Pembangunan Infrastruktur Sektor Air Minum di Indonesia. Pusat Penelitian Economic LIPI. Jurnal Economic dan Pembangunan, Vol. 22 No. 2, 2014.

Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). Sawala, 5(2), 7–16. https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/464

Arikunto, Suharsimi. 2015. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka

Cipta. Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka

Cipta. Pohan, Imbalo S. 2016. Jaminan Mutu layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.

Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta. Wijono,

Djoko. 2017. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

Sumale, J, E,-. Dyrgo, H. Mantur, M. (2025). Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pensiunan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado. Journal of Mandalika Literature 6(1) 2025, 392-401