

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA UNIVERSITAS ESA UNGGUL 2021



SMART, CREATIVE, & ENTREPRENEURIAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.A.W. atas terselesainya survey terhadap kepuasan mitra kerjasama yang telah di laksanakan, dilaporkan dan tentunya untuk di bagikan kepada mitra kerjasama sebagai informasi terkait pelayanan Universitas Esa Unggul (UEU) dalam menyelenggarakan program-program kegiatan kerjasama.

Kegiatan monitoring evaluasi terhadap pelaksanaan kerjasama ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi pelaksanaan program kerja di bidang kerjasama yang sedang berjalan, untuk mengetahui sampai seberapa program kerjasama telah diimplementasikan oleh UEU dengan mitra kerjasama. Hal ini dilakukan guna mengetahui sampai seberapa implementasi program kerjasama ini telah dilaksanakan maka hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas kegiatan yang akan dilakukan Universitas Esa Unggul dengan mitra.

Pelaksanaan kegiatan survey terhadap kepuasan layanan kerjasama ini telah mendapatkan respon dan antusias dari mitra antara lain dengan memberikan jawabandengan memilih jawaban yang telah disediakan serta memberikan usulan dan tindak lanjut kerjasama yang di harapkan, dengan demikian kami mengucapkan terimakasih sebanyak- banyaknya atas kesediaannya dalam membantu pelaksanaan monitoring evaluasi ini.

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan monitoring evaluasi bidang kerjasama antara Universitas Esa Unggul dengan mitra yang dilakukan dalam rangka mendapatkan umpan balik untuk memperbaiki pelayanan mendatang.

Hormat kami,

Tim Survey Kepuasan Mitra Kerjasama

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
BAB II METODOLOGI	3
2.1 Metode Pengambilan Data dan Responden	3
2.2 Metode Pengolahan Data	5
2.3 Aspek dan Variabel	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	7
3.1 Hasil dan Analisis Data	7
BAB IV PENUTUP	12
4.1 Tindak lanjut dan Hasil Analisis	12
4.2 Kesimpulan	13
REFERENSI	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam rangka upaya peningkatan mutu akademik, maka Universitas Esa Unggul telah menjalin kerjasama dengan berbagai instansi baik instansi pendidikan, industri, maupun instansi pemerintahan baik di dalam maupun di luar negeri. Biro Kerjasama bertugas dalam melakukan kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan di luar negeri untuk mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran UEU.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan UEU senantiasa dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (*Memorandum of Understanding*) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan kerjasama yang dilakukan UEU selalu berupaya agar mitra kerjasama memperoleh manfaat yang saling menguntungkan.

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerjasama. Kegiatan kerjasama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerjasama dengan UEU.

Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang dirasakan Universitas Esa Unggul maupun mitra digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan Fakultas/Prodi maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama. Sebagai lembaga yang memiliki kewenangan menjalin dan mengembangkan kerjasama akademik dan non akademik dengan pihak-pihak yang sesuai dan terkait dengan pengembangan institusi baik dalam maupun luar negeri, Biro Kerjasama UEU mendorong pengunduhan manfaat kerjasama yang terjalin dengan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis sistem informasi serta mengkomunikasikannya ke pihak-pihak yang terkait.

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan kerjasama yang sudah dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah

ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil kerjasama yang dicapai dapat sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama adalah:

- 1) Untuk mengetahui pelaksanaan kerjasama yang telah dilaksanakan dengan mitra kerjasama Fakultas UEU telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
- 2) Untuk mengetahui sampai seberapa manfaat kegiatan yang telah dilaksanakan bagi Fakultas UEU sendiri dan bagi mitra.
- 3) Untuk mengetahui kepuasan mitra terhadap kegiatan kerjasama yang telah diselenggarakan bersama.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama ini, adalah:

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan Fakultas UEU maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama.
- 2) Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.

BAB II

METODOLOGI

2.1 Metode Pengambilan Data dan Responden

Pelaksanaan monev kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan UEU melalui Biro Kerjasama ini dilakukan kepada organisasi dan instansi yang pernah dan sedang bekerjasama dengan UEU. Pelaksanaan monev dilakukan pada semester genap tahun akademik 2020/2021 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatori. Adapun metode pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Adapun jumlah mitra kerjasama yang disurvei sejumlah 47 mitra, sehingga terdapat program - program kegiatan yang telah terdata oleh Biro Kerjasama UEU sebagai bahan untuk dievaluasi. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 47 mitra atau seluruh populasi kerjasama yang pernah berhubungan dengan Fakultas/Prodi UEU selama tiga tahun terakhir. Waktu pelaksanaan monev kerja sama adalah Desember 2021 sd Januari 2022. Berikut merupakan daftar mitra kerjasama:

Tabel 2.1 Daftar Mitra Kerjasama

No	Nama Mitra
1	Klinik Bidan Murniati Jakarta
2	Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Kemayoran Provinsi DKI Jakarta
3	Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi DKI Jakarta
4	Klinik Griya Husada Bekasi
5	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor
6	Klinik Pratama Sasada
7	UPTD Puskesmas Bekasi Jaya
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi DKI Jakarta
9	UTPD Puskesmas Teluknaga
10	UPTD Puskesmas Kota Tangerang
11	Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Barat
12	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tangerang
13	Pos Bantuan Hukum (Posbakum) Pengadilan Negeri Jakarta Barat
14	Pengadilan Agama Serang Kelas 1A
15	Kepolisian Sektor Tigaraksa
16	Universitas Bung Karno
17	Direktorat Kerja Sama Intra Kawasan dan Antar Kawasan Amerika dan Eropa

	Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia
18	Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Kawasan Amerika dan Eropa Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia
19	Klinik Hayandra & HayandraLab
20	Universitas Pancasila
21	Universitas Nasional
22	Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama)
23	John Robert Powers Indonesia
24	Direktorat Konsuler Ditjend Protokol dan Konsuler Kementerian Luar Negeri RI
25	PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
26	Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia
27	Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan
28	Non-Aligned Movement Centre for South-South Technical Cooperation (NAM CSSTC)
29	Indonesian Council World Affair (ICWA)
30	Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT)
31	Klinik Moegni
32	PT Kimia Farma Apotek
33	PT Adhi Karya (Persero) Tbk
34	PT Bumi Parama Wisesa
35	PT Waskita Karya
36	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
37	PT Heinz ABC Indonesia
38	Rumah Sakit St. Carolus
39	Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Mintohardjo
40	Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan RI
41	PT ACSET Indonusa, Tbk
42	Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia
43	Rumah Sakit Umum Pusat Nasional (RSUPN) Dr Cipto Mangunkusumo (RSCM)
44	Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng (RSUD Cengkareng)
45	Neuro Physio Agent (NEPA)
46	Kolej UNITI Malaysia
47	The Polytechnic University of The Philippine

2.2 Metode Pengolahan Data

Terdapat dua indikator pengukuran yang dilakukan guna mengetahui:

1) Tingkat Kepentingan Mitra terhadap item pertanyaan yang disurvey.

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert untuk mengetahui **tingkat kepuasan** setiap item, pengukurannya menggunakan interval sebagai berikut:

Rumus perhitungan interval :
$$i = \frac{Range}{K} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Sehingga didapat :

Tanggapan	Interval	Predikat
Sangat Puas	3,26 – 4,00	4
Puas	2,51 – 3,25	3
Tidak Puas	1,76 – 2,50	2
Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,75	1

2) Tingkat Kepuasan Mitra terhadap item pertanyaan yang disurvey.

Selanjutnya ada pengukuran **tingkat kepentingan** yang diukur dengan dua pilihan jawaban yaitu “Penting” atau “Kurang Penting” dan hasil perhitungannya menggunakan persentase.

2.3 Aspek dan Variabel

Aspek penilaian terhadap mitra kerjasama juga telah dikelompokkan menjadi tiga aspek, yaitu:

- 1) Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen;
- 2) Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian;
- 3) Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM;

masing-masing aspek di atas, mempunyai variabel-variabel penilaian yang kemudian menjadi item kuesioner, adapun variabel-variabel yang dimaksud antara lain:

A. Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian
A	Kerjasama kurikulum
B	Sponsorship
C	Beasiswa
D	Kunjungan industri
E	Penelitian
F	Workshop/Training/Seminar
G	Kuliah umum
H	Magang/Kerja praktik
I	Rekrutmen
J	Pelayanan

B. Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

No	Kategori Penilaian
A	Layanan
B	Keseuaian Program dan Pelaksanaan
C	Kontribusi

C. Kepuasan Mitra terhadap Proses PKM

No	Kategori Penilaian
A	Layanan
B	Keseuaian Program dan Pelaksanaan
C	Kontribusi

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil dan Analisis Data

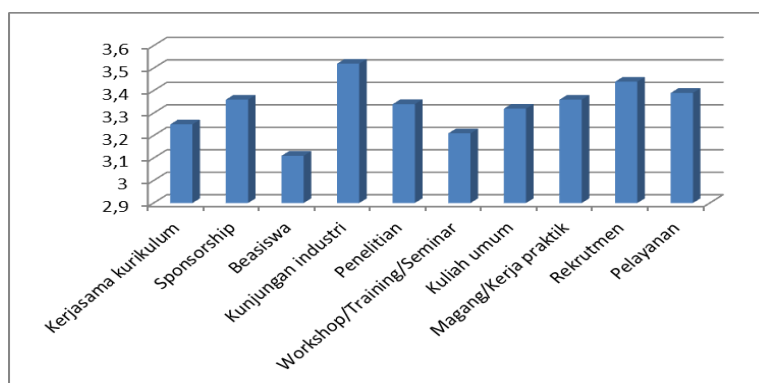
Setelah instrumen kepuasan kerjasama dengan instansi/lembaga lain diisi oleh mitra kerjasama, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrument yang sudah diberikan pada lembaga/institusi yang bekerjasama dengan Fakultas/ Prodi UEU. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, didapat sejumlah 180 mitra kerjasama yang merespon survey kepuasan mitra kerjasama. Sehingga data yang didapat dan dianalisis atau yang mewakili seluruh responden sebesar 60,3% atau sejumlah 38 responden.

Berikut merupakan hasil dari olah data serta analisis masing-masing aspek mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerjasama:

A. Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

Tabel 3.1 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
1	Kerjasama kurikulum	3,25	79,67%
2	Sponsorship	3,36	80,16%
3	Beasiswa	3,11	79,70%
4	Kunjungan industri	3,52	82,27%
5	Penelitian	3,34	85,67%
6	Workshop/Training/Seminar	3,21	87,11%
7	Kuliah umum	3,32	81,86%
8	Magang/Kerja praktik	3,36	81,54%
9	Rekrutmen	3,44	83,82%
10	Pelayanan	3,39	87,12%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,33	82,89%



Gambar 3.1 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

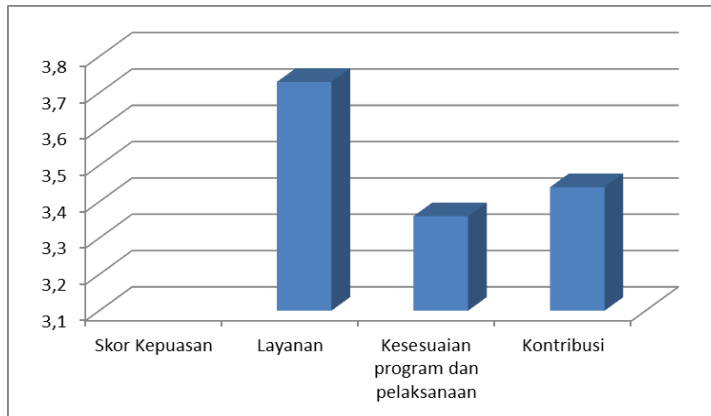
Hasil pengukuran kepuasan manajemen terhadap mitra pada TA 2020/2021 yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 di atas, menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,33. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden merasa sangat puas terhadap pengelolaan manajemen sudah terlaksana dengan baik. Nilai skor kepuasan jika dilihat dari indikator penilaian dengan tiga skor tertinggi terletak pada indikator: kunjungan industri sebesar 3,52; rekrutmen sebesar 3,44; dan pelayanan sebesar 3,39. Sedangkan tiga rata-rata nilai terendah terletak pada indikator: beasiswa sebesar 3,11; *workshop/training/seminar* sebesar 3,21; dan kerjasama kurikulum sebesar 3,25. Hal ini perlu menjadi perhatian manajemen sebagai masukan dalam peningkatan dan perbaikan selanjutnya.

Hasil berikutnya mengenai skor kepentingan seperti ditunjukkan pada Tabel 3.1 di atas, indikator penilaian yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu terkait pelayanan dengan persentase sebesar 87,12%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan staf maupun manajemen UEU mendapat perhatian besar bagi mitra kerjasama, seperti kemudahan pelayanan seperti prosedur yang ringkas dan tidak berbelit, keramahan maupun kecepatan serta ketepatan pelayanan UEU terhadap para mitra. Sedangkan indikator dengan persentase terendah yaitu kerjasama kurikulum sebesar 79,67%, para mitra kerjasama menganggap kepentingan kerjasama kurikulum masih memiliki tingkat kesulitan tersendiri seperti menyelaraskan kurikulum antara PT ataupun Prodi terutama luar negeri yang biasanya digunakan untuk sistem *credit earning* maupun *student exchange*.

B. Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

Tabel 3.2 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
A	Layanan		
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,71	81,44%
2	Kecepatan pelayanan petugas	3,56	78,59%
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,61	78,50%
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,83	80,55%
5	Kemudahan prosedur pelayanan	3,89	81,48%
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,77	79,46%
Rata-rata		3,73	80,00%
B	Keseuaian Program dan Pelaksanaan		
7	Korelasi tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra	3,19	84,58%
8	Kualitas tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra	3,29	86,49%
9	Keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian	3,25	85,37%
10	Jadwal kegiatan penelitian yang fleksibel	3,37	87,56%
Rata-rata		3,36	86,00%
C	Kontribusi		
11	Pengaruh kegiatan penelitian terhadap proses bisnis instansi mitra	3,24	79,56%
12	Saran dan perbaikan dari hasil penelitian terhadap instansi mitra	3,32	80,32%
13	Konsultasi hasil penelitian	3,29	82,56%
14	Kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian	3,41	83,54%
Rata-rata		3,44	81,50%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,51	82,50%



Gambar 3.2 Diagram Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

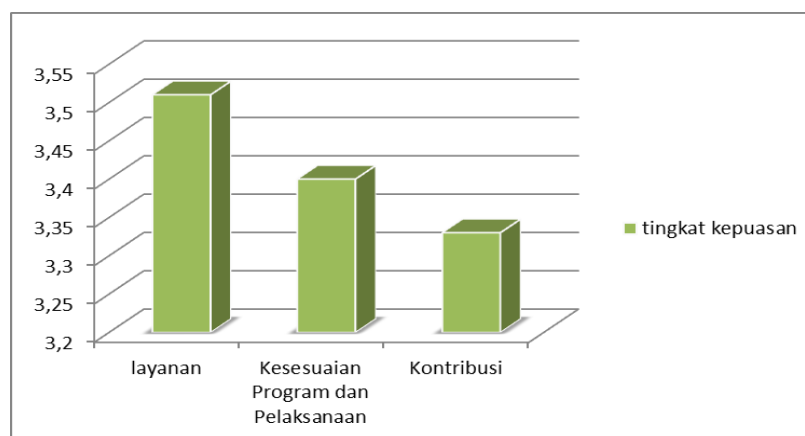
Sesuai Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 di atas, mitra kerjasama diukur terkait dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelaksanaan kerjasama yang dilakukan institusi mitra dengan UEU. Hasil pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada TA 2020/2021, dengan rata-rata nilai kepuasan terbesar pada layanan sebesar 3,76 serta rata-rata nilai kepentingan terbesar 86,00% pada kesesuaian program dan pelaksanaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan proses penelitian terhadap mitra kerjasama sudah sangat baik, terbukti dengan banyaknya mitra kerjasama baik di tingkat lokal, nasional, dan internasional yang selalu berlanjut setiap tahunnya (tidak memutuskan pelaksanaan kerjasama).

Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa UEU telah berhasil menjalin hubungan kerjasama dalam pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dalam dokumen MOU. Dimensi kesesuaian program tersebut meliputi: korelasi pelaksanaan penelitian dengan bidang usaha mitra; kualitas penelitian dengan bidang usaha mitra; keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian; serta jadwal kegiatan penelitian yang fleksibel. Sedangkan rata-rata nilai dan tingkat kepentingan terendah pada dimensi layanan sebesar 80,00%. Hasil ini menunjukkan bahwa UEU melalui LP2M untuk memperhatikan dan meningkatkan dimensi pelayanan dengan mitra meliputi: pengaruh kegiatan terhadap proses bisnis mitra; saran dan perbaikan hasil penelitian; konsultasi hasil penelitian; serta kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian.

C. Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM

Tabel 3.3 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
A	Layanan		
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,53	93,84%
2	Kecepatan pelayanan petugas	3,59	94,29%
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,33	91,44%
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,52	93,40%
5	Kemudahan prosedur pelayanan	3,3	89,58%
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,76	95,44%
Rata-rata		3,51	93,00%
B	Kesesuaian Program dan Pelaksanaan		
7	Korelasi tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra	3,43	92,62%
8	Kualitas tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra	3,16	85,76%
9	Keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM	3,52	94,94%
10	Jadwal kegiatan PkM yang fleksibel	3,48	93,85%
Rata-rata		3,40	91,79%
C	Kontribusi		
11	Pengaruh kegiatan PkM terhadap proses bisnis instansimitra	3,43	93,96%
12	Implementasi dari hasil PkM terhadap instansi mitra	3,29	89,42%
13	Pendampingan setelah kegiatan PkM terselenggara	3,29	89,86%
14	Kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM	3,32	90,66%
Rata-rata		3,33	90,98%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,42	91,92%



Gambar 3.3 Diagram Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM

Hasil pengukuran kepuasan mitra terhadap proses PkM pada TA 2020/2021 ditunjukkan pada Tabel 3.3 dan Gambar 3.3 di atas dengan rata-rata nilai kepuasan terbesar pada indikator layanan sebesar 3,51 dengan tingkat kepentingan sebesar 93%. Hasil ini menunjukkan bahwa mitra kerjasama merasakan petugas LP2M ramah dan sopan; petugas cepat memberikan pelayanan dan memiliki

kemampuan; adanya ketepatan pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditetapkan; serta kemudahan prosedur dengan pelaksanaan. Sedangkan rata-rata nilai terendah pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terletak pada dimensi kontribusi sebesar 3,33 dengan tingkat kepentingan sebesar 90,98%. Hasil ini menjadi masukan dan perhatian LP2M bahwa mitra masih merasapengaruh kegiatan PkM terhadap proses bisnis masih kurang; diperlukan pendampingan setelah kegiatan PkM terlaksana; serta kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM masih belum nyata.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Tindaklanjuti dari Hasil Analisis

Merujuk pada hasil analisis data survey kepuasan mitra kerjasama terhadap hasil luaran dan layanan manajemen, proses kegiatan penelitian serta proses kegiatan PkM di lingkungan Fakultas UEU. Hasil tersebut selanjutnya di evaluasi, ditindaklanjuti serta untuk acuan perbaikan pelayanan maupun inovasi program-program kerjasama yang disepakati bersama antara Fakultas / Prodi UEU dan mitra kerjasama.

Berikut merupakan laporan tindaklanjuti dari hasil-hasil survey tersebut di atas dari aspek:

A. Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

Tindak lanjut dari hasil kuesioner adalah:

- 1) Fakultas/Prodi UEU menindaklanjuti kerjasama yang telah dilakukan dengan mitra untuk mendapatkan beasiswa bagi mahasiswa dan dosen.
- 2) Melalui fakultas dan program studi didorong untuk memaksimalkan mitra kerjasama dalam penyusunan maupun evaluasi kurikulum untuk mendapatkan masukan dari pengguna menyangkut dengan kompetensi terkini yang dibutuhkan dengan adanya perubahan proses bisnis untuk menghasilkan produk inovasi dan berdaya saing.
- 3) Melalui Biro Kemahasiswaan dan Biro Pemasaran yang memiliki banyak program kegiatan bidang akademik maupun non akademik untuk bisa mendapatkan *sponsorship* dari mitra kerjasama dan sebaliknya.

B. Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

Tindaklanjuti dari hasil pengukuran kepuasan proses penelitian dengan responden mitra tersebut meliputi:

- 1) Pelaksanaan kegiatan penelitian dengan luaran diarahkan untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul di tempat mitra kerjasama sekaligus berdampak pada proses bisnis mitra. Kegiatan tersebut dilakukan dengan mengarahkan dosen dan melakukan pembicaraan secara intensif di awal sebelum kegiatan dilaksanakan.

- 2) Fakultas / Prodi melalui LP2M memberikan informasi dan pemahaman yang jelas terhadap hasil kegiatan penelitian sehingga hasil penelitian bisa dijadikan dasar dalam perbaikan dan pengembangan proses bisnis mitra kerjasama.

C. Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM

Tindaklanjut dari hasil pengukuran kepuasan tersebut adalah:

- 1) Dosen dalam pelaksanaan PkM diarahkan untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul di tempat mitra kerjasama sekaligus berdampak pada proses bisnis mitra.
- 2) LP2M memberikan informasi dan pemahaman yang jelas terhadap hasil kegiatan PkM sehingga bisa dijadikan dasar dalam perbaikan dan pengembangan proses bisnis mitra kerjasama.

4.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama di lingkungan Fakultas/ Prodi UEU dapat disimpulkan, bahwa rata-rata nilai tingkat kepuasan mitra kerjasama di UEU pada tahun 2021 secara umum memiliki rerata sebesar 3,33 dan rata-rata persentase tingkat kepentingan sebesar 82,89%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang ditunjukkan mitra kerjasama pada ke tiga aspek yaitu hasil luaran dan layanan manajemen, proses kegiatan penelitian serta proses kegiatan PkM berada pada kategori “Sangat Puas” dan pada tingkat kepentingan termasuk pada kategori “Penting”.

Artinya bahwa kategori tingkat kepuasan menggambarkan bahwa mitra kerjasama sangat mengapresiasi kinerja pelayanan maupun prosedural Fakultas di tiga bidang yaitu pelayanan, serta proses kegiatan penelitian dan PkM. Pada tingkat kepentingan menunjukkan bahwa para mitra menganggap bahwa lebih dari 80% kegiatan maupun kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Fakultas UEU merupakan hal yang perlu untuk dilakukan dan perlu adanya keberlanjutan.

Fakultas UEU dalam hal ini juga sangat terbantu untuk dapat mengevaluasi serta melakukan perbaikan-perbaikan untuk senantiasa menjamin mutu kualitas program kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan Fakultas UEU melalui program kegiatan kerjasama dengan para mitra.

REFERENSI

- 1) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- 2) Statuta Universitas Esa Unggul.
- 3) Rencana Strategis Universitas Esa Unggul.
- 4) Petunjuk Teknis Pelaksanaan Kerjasama.
- 5) Prosedur terkait Standar Kerjasama.
- 6) Dokumen MoU dan MoA.