

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA UNIVERSITAS ESA UNGGUL 2022**



**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

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR</b>                           | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                               | <b>ii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                        | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | 1         |
| 1.2 Tujuan .....                                | 2         |
| 1.3 Manfaat .....                               | 2         |
| <b>BAB II METODOLOGI</b>                        | <b>3</b>  |
| 2.1 Metode Pengambilan Data dan Responden ..... | 3         |
| 2.2 Metode Pengolahan Data .....                | 8         |
| 2.3 Aspek dan Variabel .....                    | 9         |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>             | <b>1</b>  |
| 3.1 Hasil dan Analisis Data .....               | 1         |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>                           | <b>16</b> |
| 4.1 Tindaklanjut dan Hasil Analisis .....       | 16        |
| 4.2 Kesimpulan .....                            | 17        |
| <b>REFERENSI</b>                                | <b>18</b> |

# 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 money kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan UEU melalui Biro Kerjasama ini dilakukan kepada organisasi dan instansi yang pernah dan sedang bekerjasama dengan UEU. Pelaksanaan money dilakukan pada semester genap tahun akademik 2021/2022 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatori. Adapun metode pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Adapun jumlah mitra kerjasama yang disurvei sejumlah 111 mitra, sehingga terdapat program - program kegiatan yang telah terdata oleh Biro Kerjasama UEU sebagai bahan untuk di evaluasi. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 111 mitra atau seluruh populasi kerjasama yang pernah berhubungan dengan Fakultas/Prodi UEU. Waktu pelaksanaan money kerja sama adalah Desember 2022 sd Januari 2023. Berikut merupakan daftar mitra kerjasama:

**Tabel 2.1** Daftar Mitra Kerjasama

| No | Nama Mitra                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang                            |
| 2  | SMP N 220 Jakarta                                               |
| 3  | Dinas Kesehatan (Dinkes) Daerah Khusus Ibukota Jakarta          |
| 4  | Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Tangerang                         |
| 5  | Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang                              |
| 6  | Suku Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Administrasi Jakarta Barat   |
| 7  | Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Cengkareng     |
| 8  | Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang                            |
| 9  | Rumah Sakit Umum Hermina Kemayoran                              |
| 10 | Pemerintah Kabupaten Pekalongan Kecamatan Bojong Desa Bojonglor |

|    |                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------|
| 11 | Universitas Udayana                                               |
| 12 | Universitas Katolik Atma Jaya                                     |
| 13 | PT Ganesha Tradika Pancadaya                                      |
| 14 | Universitas Bung Karno                                            |
| 15 | Universitas Sains dan Teknologi Komputer (STEKOM)                 |
| 16 | Universitas Pattimura                                             |
| 17 | Universitas AL Azhar Indonesia                                    |
| 18 | Universitas Pancasila                                             |
| 19 | PT Bintang Toedjoe                                                |
| 20 | Kedutaan Besar Republik Indonesia Bangkok                         |
| 21 | Konsulat Republik Indonesia Songkhla Thailand                     |
| 22 | Universitas Pembangunan Jaya                                      |
| 23 | Direktorat Protokol Kementerian Luar Negeri Indonesia             |
| 24 | Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia |
| 25 | Taxvisory                                                         |
| 26 | Universitas Bhayangkara Jakarta Raya                              |
| 27 | PT Cyberindo Aditama                                              |
| 28 | ESRI Indonesia                                                    |
| 29 | Universitas Bunda Mulia                                           |
| 30 | Politeknik Kesehatan Yogyakarta                                   |
| 31 | Akademi Bakti Kemanusiaan Palang Merah Indonesia                  |
| 32 | Wellness Academy                                                  |
| 33 | RSAU dr. Esnawan Antariksa                                        |

|    |                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 34 | RS Islam Jakarta Cempaka Putih                                                        |
| 35 | Asosiasi Program Studi S2 Akuntansi Indonesia (APSSAI)                                |
| 36 | RSUD dr Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi                                            |
| 37 | Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta                                              |
| 38 | Universitas Bung Hatta                                                                |
| 39 | Universitas Pakuan                                                                    |
| 40 | Universitas Al-Muslim                                                                 |
| 41 | Universitas Buana Perjuangan Karawang                                                 |
| 42 | Universitas Peradaban                                                                 |
| 43 | SMP IT Laa Tahzan Citra                                                               |
| 44 | Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih                                             |
| 45 | China Construction Engineering Division Corp., Ltd Representative Office in Indonesia |
| 46 | Kompas Gramedia                                                                       |
| 47 | Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jakarta                                |
| 48 | Pemerintah Kota Tangerang Selatan                                                     |
| 49 | Rumah Sakit Ummi                                                                      |
| 50 | Universitas Gadjah Mada                                                               |
| 51 | Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan                                                |
| 52 | Eka Hospital                                                                          |
| 53 | Badan Keamanan Laut (BAKAMLA) Republik Indonesia                                      |
| 54 | Badan Pengelola Keuangan Haji                                                         |
| 55 | Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Provinsi DKI Jakarta                        |
| 56 | PT Aerofood Indonesia                                                                 |



|    |                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------|
| 57 | Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (RRI) Jakarta   |
| 58 | Universitas Ciputra Surabaya                                      |
| 59 | Universitas Ubudiyah Indonesia                                    |
| 60 | Universitas Gadjah Mada                                           |
| 61 | PT Bank Central Asia Tbk                                          |
| 62 | Universitas Kristen Maranatha                                     |
| 63 | Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia                     |
| 64 | Universitas Pelita Harapan                                        |
| 65 | Universitas Abulyatama                                            |
| 66 | Universitas Syiah Kuala                                           |
| 67 | Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta                               |
| 68 | Universitas Bakrie                                                |
| 69 | Universitas Trisakti                                              |
| 70 | Universitas Budi Luhur                                            |
| 71 | Lembaga Bantuan Hukum Abdi Rakyat Indonesia (ARI)                 |
| 72 | Universitas Pelita Bangsa                                         |
| 73 | Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Siliwangi            |
| 74 | Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi |
| 75 | Universitas Binawan                                               |
| 76 | Universitas Indonesia                                             |
| 77 | Universitas AMIKOM Yogyakarta                                     |
| 78 | Universitas Hasanuddin                                            |
| 79 | Universitas Telkom                                                |

|     |                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 80  | Universitas Diponegoro                                                            |
| 81  | Universitas Islam Indonesia                                                       |
| 82  | Universitas Dhyana Pura                                                           |
| 83  | Universitas Nusa Nipa                                                             |
| 84  | Universitas Negeri Makassar                                                       |
| 85  | PT Bank Negara Indonesia / BNI (Persero), Tbk                                     |
| 86  | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pemerintah Kabupaten Tangerang |
| 87  | Support People with Stroke Survivor                                               |
| 88  | Universitas Pertamina                                                             |
| 89  | Universitas Katolik Parahyangan                                                   |
| 90  | Biro Sumber Daya Manusia Kementerian Luar Negeri RI                               |
| 91  | Institut Teknologi Bandung                                                        |
| 92  | Universitas Mercu Buana                                                           |
| 93  | PT Indodax Nasional Indonesia                                                     |
| 94  | Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (STIE INABA)                      |
| 95  | Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar                                        |
| 96  | Universitas Agung Podomoro                                                        |
| 97  | Universitas Djuanda Bogor                                                         |
| 98  | Institut Teknologi Nasional Bandung                                               |
| 99  | Universitas Prasetiya Mulya                                                       |
| 100 | Kedutaan Besar Republik Indonesia di Beijing, RRT                                 |
| 101 | Institut Pertanian Bogor                                                          |
| 102 | Universitas Bina Nusantara (Binus)                                                |

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| 103 | Universitas Islam Sultan Agung        |
| 104 | Universitas Semarang                  |
| 105 | PT Nusantara Compnet Integrator       |
| 106 | Asia University Taiwan                |
| 107 | Academy of Enterprener Australia      |
| 108 | Mahidol University                    |
| 109 | Tunku Abdul Rahman University College |
| 110 | AIMST University Malaysia             |
| 111 | INTI Internasional University         |

## 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

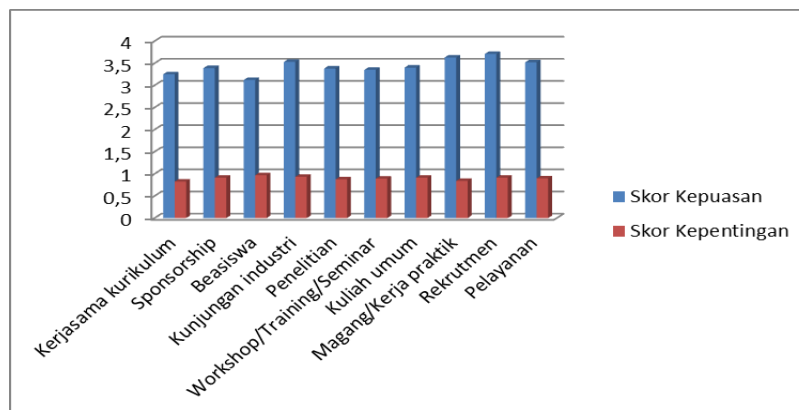
Setelah instrumen kepuasan kerjasama dengan instansi/lembaga lain diisi oleh mitra kerjasama, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrument yang sudah diberikan pada lembaga/institusi yang bekerjasama dengan Fakultas/Prodi UEU. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, didapat sejumlah 111 mitra kerjasama yang merespon survey kepuasan mitra kerjasama.

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          | 82,52%           |
| 2                           | Sponsorship               | 3,39          | 91,38%           |
| 3                           | Beasiswa                  | 3,12          | 96,85%           |
| 4                           | Kunjungan industri        | 3,53          | 93,07%           |
| 5                           | Penelitian                | 3,38          | 87,47%           |
| 6                           | Workshop/Training/Seminar | 3,35          | 89,24%           |
| 7                           | Kuliah umum               | 3,40          | 90,98%           |
| 8                           | Magang/Kerja praktik      | 3,63          | 84,20%           |
| 9                           | Rekrutmen                 | 3,71          | 91,27%           |
| 10                          | Pelayanan                 | 3,52          | 89,67%           |
| Rata-rata keseluruhan nilai |                           | <b>3,43</b>   | <b>89,67%</b>    |



**Gambar 3.1** Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

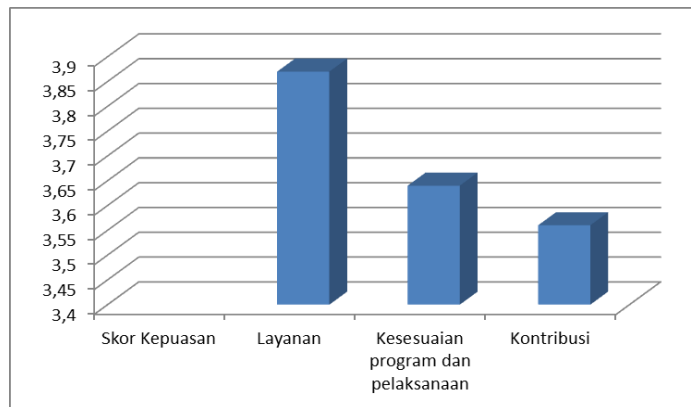
Hasil pengukuran kepuasan manajemen terhadap mitra pada TA 2021/2022 yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 di atas, menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,43. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden merasa sangat puas terhadap pengelolaan manajemen sudah terlaksana dengan baik. Nilai skor kepuasan jika dilihat dari indikator penilaian dengan tiga skor tertinggi terletak pada indikator: rekrutmen sebesar 3,71; magang/kerja praktik sebesar 3,63; dan kunjungan industri sebesar 3,53. Sedangkan tiga rata-rata nilai terendah terletak pada indikator: beasiswa sebesar 3,12; kerjasama kurikulum sebesar 3,25; dan *workshop/training/seminar* sebesar 3,35. 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 beasiswa dengan persentase sebesar 96,85%. Hal tersebut menunjukkan bahwa program beasiswa UEU mendapat perhatian besar terhadap para mitra. Sedangkan indikator dengan persentase terendah yaitu kerjasama kurikulum sebesar 82,52%, 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 |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| <b>A</b>                           | <b>Layanan</b>                                                     |               |                  |
| 1                                  | Kesopanan dan keramahan petugas                                    | 3,85          | 84,19%           |
| 2                                  | Kecepatan pelayanan petugas                                        | 3,7           | 81,34%           |
| 3                                  | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan                       | 3,75          | 81,25%           |
| 4                                  | Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan                             | 3,97          | 83,30%           |
| 5                                  | Kemudahan prosedur pelayanan                                       | 4,03          | 84,23%           |
| 6                                  | Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan                         | 3,91          | 82,21%           |
| <b>Rata-rata</b>                   |                                                                    | <b>3,87</b>   | <b>82,75%</b>    |
| <b>B</b>                           | <b>Kesesuaian Program dan Pelaksanaan</b>                          |               |                  |
| 7                                  | Korelasi tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra        | 3,55          | 88,83%           |
| 8                                  | Kualitas tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra        | 3,65          | 90,74%           |
| 9                                  | Keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian                    | 3,61          | 89,62%           |
| 10                                 | Jadwal kegiatan penelitian yang fleksibel                          | 3,73          | 91,81%           |
| <b>Rata-rata</b>                   |                                                                    | <b>3,64</b>   | <b>90,25%</b>    |
| <b>C</b>                           | <b>Kontribusi</b>                                                  |               |                  |
| 11                                 | Pengaruh kegiatan penelitian terhadap proses bisnis instansi mitra | 3,48          | 84,56%           |
| 12                                 | Saran dan perbaikan dari hasil penelitian terhadap instansi mitra  | 3,56          | 85,32%           |
| 13                                 | Konsultasi hasil penelitian                                        | 3,53          | 87,56%           |
| 14                                 | Kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian     | 3,65          | 88,54%           |
| <b>Rata-rata</b>                   |                                                                    | <b>3,56</b>   | <b>86,50%</b>    |
| <b>Rata-rata keseluruhan nilai</b> |                                                                    | <b>3,69</b>   | <b>86,50%</b>    |



**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 2021/2022, dengan rata-rata nilai kepuasan terbesar pada layanan sebesar 3,87 serta rata-rata nilai kepentingan terbesar 90,25% 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).

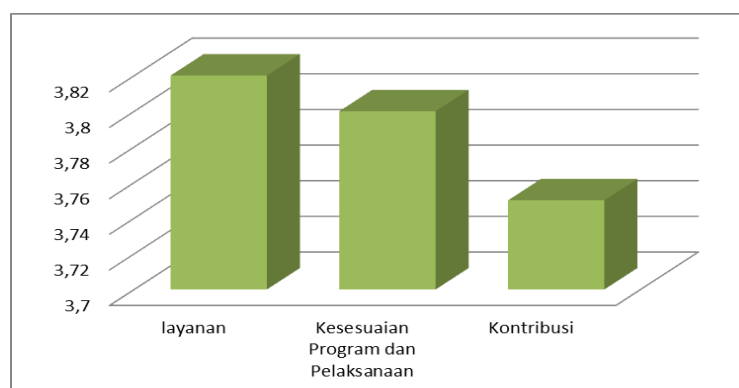
Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa UEU telah berhasil menjalin hubungan kerjasama dalam pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dalam dokumen MOU. Dimensi kesesuaian program tersebut meliputi: korelasi pelaksanaan penelitian dengan bidang usaha mitra; kualitas penelitian dengan bidang usaha mitra; keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian; serta jadwal kegiatan penelitian yang fleksibel. Sedangkan rata-rata nilai dan tingkat kepentingan terendah pada dimensi kontribusi sebesar 3,56 dan 82,75% pada layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa UEU melalui LP2M untuk memperhatikan dan meningkatkan dimensi kontribusi 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 |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| <b>A</b>                           | <b>Layanan</b>                                             |               |                  |
| 1                                  | Kesopanan dan keramahan petugas                            | 3,84          | 97,53%           |
| 2                                  | Kecepatan pelayanan petugas                                | 3,9           | 97,98%           |
| 3                                  | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan               | 3,69          | 95,13%           |
| 4                                  | Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan                     | 3,83          | 97,09%           |
| 5                                  | Kemudahan prosedur pelayanan                               | 3,71          | 94,27%           |
| 6                                  | Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan                 | 3,92          | 98,13%           |
| <b>Rata-rata</b>                   |                                                            | <b>3,82</b>   | <b>96,69%</b>    |
| <b>B</b>                           | <b>Kesesuaian Program dan Pelaksanaan</b>                  |               |                  |
| 7                                  | Korelasi tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra       | 3,83          | 94,29%           |
| 8                                  | Kualitas tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra       | 3,56          | 87,43%           |
| 9                                  | Keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM                   | 3,92          | 96,61%           |
| 10                                 | Jadwal kegiatan PkM yang fleksibel                         | 3,88          | 95,52%           |
| <b>Rata-rata</b>                   |                                                            | <b>3,80</b>   | <b>93,46%</b>    |
| <b>C</b>                           | <b>Kontribusi</b>                                          |               |                  |
| 11                                 | Pengaruh kegiatan PkM terhadap proses bisnis instansimitra | 3,43          | 96,89%           |
| 12                                 | Implementasi dari hasil PkM terhadap instansi mitra        | 3,29          | 92,35%           |
| 13                                 | Pendampingan setelah kegiatan PkM terselenggara            | 3,29          | 92,79%           |
| 14                                 | Kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM    | 3,32          | 93,59%           |
| <b>Rata-rata</b>                   |                                                            | <b>3,75</b>   | <b>93,91%</b>    |
| <b>Rata-rata keseluruhan nilai</b> |                                                            | <b>3,79</b>   | <b>94,69%</b>    |



**Gambar 3.3** Diagram Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM

Hasil pengukuran kepuasan mitra terhadap proses PkM pada TA 2021/2022 ditunjukkan pada Tabel 3.3 dan Gambar 3.3 di atas dengan rata-rata nilai kepuasan terbesar pada indikator layanan sebesar 3,82 dengan tingkat kepuasan sebesar 96,69% dengan indikator yang sama. 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 3,75 dengan tingkat kepentingan sebesar 93,91%. Hasil ini menjadi masukan dan perhatian LP2M bahwa mitra masih merasa pengaruh 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 Tindaklanjut 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 tindaklanjut dari hasil-hasil survey tersebut di atas dari aspek:

##### A. Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

Tindaklanjut 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

Tindaklanjut 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 2022 secara umum memiliki rerata sebesar 3,43 dan rata-rata persentase tingkat kepentingan sebesar 89,67%. 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 Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi 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.