

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEGIATAN KERJASAMA



**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala 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 Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan (FIKES) UEU dengan mitra.

Pelaksanaan kegiatan survey terhadap kepuasan layanan kerjasama ini telah mendapatkan respon dan antusias dari mitra antara lain dengan memberikan jawaban dengan 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 FIKES UEU dengan mitra yang dilakukan dalam rangka mendapatkan umpan balik untuk memperbaiki pelayanan mendatang.

Hormat kami,

Tim Monev 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 Tindaklanjut dan Hasil Analisis	12
4.2 Kesimpulan	13
REFERENSI	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam rangka upaya peningkatan mutu akademik, maka Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul (FIKES UEU) 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 FIKES UEU maupun mitra digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan FIKES UEU 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 FIKES UEU telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
- 2) Untuk mengetahui sampai seberapa manfaat kegiatan yang telah dilaksanakan bagi FIKES 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 FIKES 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 FIKES UEU melalui Biro Kerjasama ini dilakukan kepada organisasi dan instansi yang pernah dan sedang bekerjasama dengan FIKES UEU menggunakan instrumen yang sahih, andal dan mudah digunakan. Pelaksanaan monev 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 63 mitra, sehingga terdapat 63 program kegiatan yang telah terdata oleh Biro Kerjasama UEU sebagai bahan untuk di evaluasi. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 63 mitra atau seluruh populasi kerjasama yang pernah berhubungan dengan FIKES UEU selama tiga tahun terakhir. Waktu pelaksanaan monev kerja sama adalah Agustus 2022 sd September 2022. Berikut merupakan daftar mitra kerjasama:

Tabel 2.1 Daftar Mitra Kerjasama

NO	NAMA INSTANSI MITRA KERJASAMA
1	Dinas Kesehatan Kota Tangerang
2	Dinas Kesehatan Prop.DKI Jakarta
3	Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan
4	Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon
5	Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang
6	RS Dr. Suyoto
7	RSU Kabupaten Tangerang
8	RSUD Budhi Asih
9	RSUD Kota Tangerang
10	RSUD Koja
11	RSUP Persahabatan
12	RSUD Bekasi
13	Pusat Jantung Nasional Harapan Kita
14	RS Marinir Cilandak
15	RSUD Cengkareng
16	RSUD Pasar Minggu
17	RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Bekasi
18	RSUD Berkah Pandeglang
19	RSUD Cibinong
20	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung
21	RSK Dharmais

NO	NAMA INSTANSI MITRA KERJASAMA
22	RSPAD Gatot Subroto
23	RSJ Dr. Soehardjo Heerdjan
24	RSUD Depok
25	RSUD Serang
26	RSKD Duren Sawit
27	RS YPK Mandiri
28	RS Patria IKKT
29	RS Husada
30	RS Murni Teguh Sudirman Jakarta
31	RS Islam Jakarta Sukapura
32	RS Pelabuhan Jakarta
33	RS Islam Jakarta Cempaka Putih
34	RS Sumber Waras
35	RS. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin
36	RS Advent Bandung
37	Lembaga Biologi Molekuler Eijkman
38	PD IAI DKI Jakarta
39	Klinik Atria Jaya Medika
40	STIKES Kharisma Persada Tangerang Selatan
41	Poltekkes Aisyiyah Banten
42	STIKES Bakti Nusantara
43	FK Univ.Kristen Indonesia
44	STIKES Mitra Husada Karanganyar
45	Universitas Binawan
46	FIKES Universitas Nasional
47	Asia University, Taiwan
48	UITM
49	Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang
50	Fakultas Farmasi Universitas Pancasila
51	Poltekkes Yogyakarta
52	Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro
53	Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
54	Gold Gym Indonesia
55	Konsultan Gizi (KOZI)
56	Jakarta Swift Wheelchair Basket Ball
57	PT. Aerofood Indonesia
58	PT. Aktifitas Atmosfer Catering
59	Dapurfit
60	CV. Sumber Artha Pratama
61	KONI Propinsi DKI Jakarta
62	Pusat Pelatihan Olahraga Pelajar (PPOP) DKI Jakarta
63	Pusat Riset Mikrobiolog Terapan BRIN

2.2 Metode Pengolahan Data

Terdapat dua indikator pengukuran yang dilakukan guna mengetahui:

1) Tingkat Kepentingan Mitra terhadap item pertanyaan yang disurvei.

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

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

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 disurvei.

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 kemudia 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

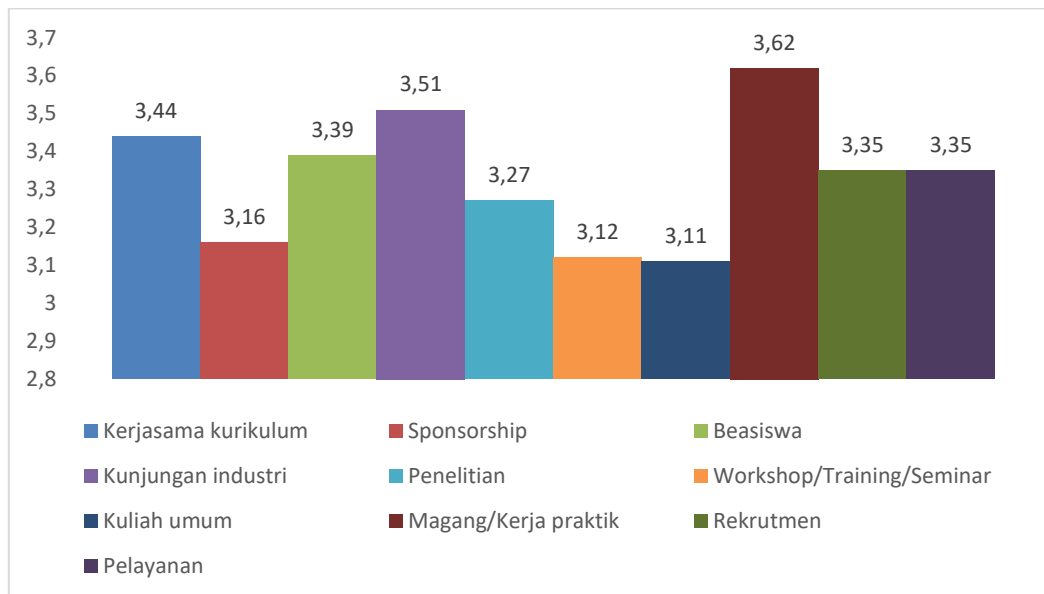
Setelah instrumen kepuasan kerjasama dengan instansi/lembaga lain diisi oleh mitra kerjasama, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrument yang sudah diberikan pada lembaga/institusi yang bekerjasama dengan FIKES UEU. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, didapat sejumlah 38 mitra kerjasama 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	3,44	86,0%
2	Sponsorship	3,16	79,0%
3	Beasiswa	3,39	84,8%
4	Kunjungan industri	3,51	87,8%
5	Penelitian	3,27	81,8%
6	Workshop/Training/Seminar	3,12	78,0%
7	Kuliah umum	3,11	77,8%
8	Magang/Kerja praktik	3,62	90,5%
9	Rekrutmen	3,35	83,8%
10	Pelayanan	3,35	83,8%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,33	83,33%



Gambar 3.1 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

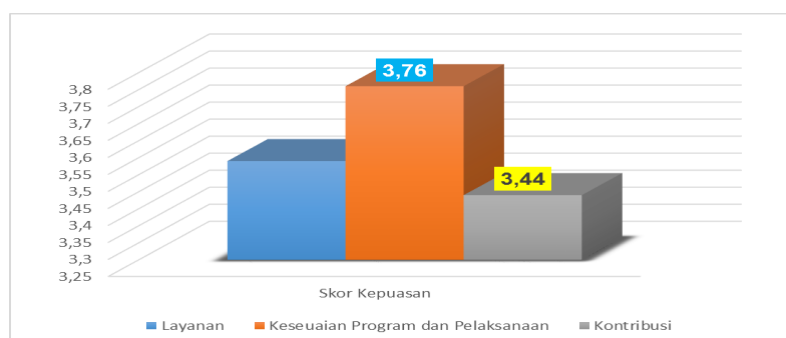
Hasil pengukuran kepuasan manajemen terhadap mitra pada TA 2021/2022 yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 di atas, menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,33. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden merasa puas terhadap pengelolaan manajemen sudah terlaksana dengan baik. Nilai skor kepuasan jika dilihat dari indikator penilaian dengan tiga skor tertinggi terletak pada indikator: magang/kerja praktik sebesar 3,62; kunjungan industri sebesar 3,51; dan kerjasama kurikulum sebesar 3,44. Sedangkan tiga rata-rata nilai terendah terletak pada indikator: sponsorship sebesar 3,16; workshop/training/seminar sebesar 3,12; dan kuliah umum sebesar 3,11. 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 magang/praktik kerja dengan persentase sebesar 90,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan magang/praktik kerja dipandang oleh mitra sebagai salah satu kegiatan yang dapat membantu proses bisnis mitra. Sedangkan indikator dengan persentase terendah yaitu kerjasama kurikulum sebesar 86,0%, 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	3,58	89,60%
2	Kecepatan pelayanan petugas	3,22	80,45%
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,43	85,86%
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,66	91,47%
5	Kemudahan prosedur pelayanan	3,71	92,64%
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,61	90,32%
Rata-rata		3,54	88,39%
B	Keseuaian Program dan Pelaksanaan		
7	Korelasi tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra	3,82	95,48%
8	Kualitas tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra	3,80	94,94%
9	Keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian	3,75	93,69%
10	Jadwal kegiatan penelitian yang fleksibel	3,67	91,84%
Rata-rata		3,76	93,99%
C	Kontribusi		
11	Pengaruh kegiatan penelitian terhadap proses bisnis instansi mitra	3,19	79,73%
12	Saran dan perbaikan dari hasil penelitian terhadap instansi mitra	3,57	89,24%
13	Konsultasi hasil penelitian	3,22	80,42%
14	Kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian	3,77	94,31%
Rata-rata		3,44	85,93%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,58	89,43%



Gambar 3.2 Diagram Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

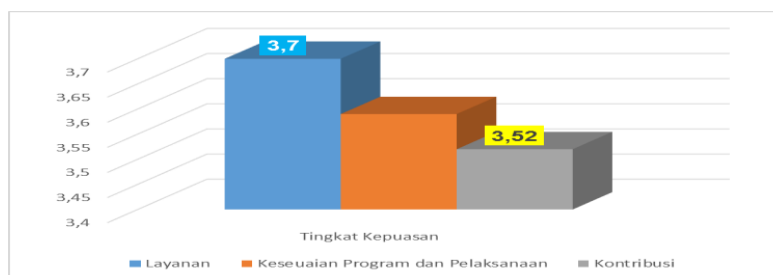
Sesuai Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 di atas, mitra kerjasama diukur terkait dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelaksanaan kerjasama yang dilakukan institusi mitra dengan UEU. Hasil pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada TA 2021/2022, dengan rata-rata nilai kepuasan terbesar pada kesesuaian program dan pelaksanaan sebesar 3,76 serta rata-rata nilai kepentingan terbesar 93,99% dengan indikator yang sama. 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 3,44 dan 85,93%. Hasil ini menunjukkan bahwa UEU melalui LPPM 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
A	Layanan		
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,74	93,46%
2	Kecepatan pelayanan petugas	3,76	93,91%
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,56	89,06%
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,72	93,02%
5	Kemudahan prosedur pelayanan	3,49	87,20%
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,96	99,06%
Rata-rata		3,70	92,62%
B	Kesesuaian Program dan Pelaksanaan		
7	Korelasi tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra	3,62	90,52%
8	Kualitas tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra	3,35	83,66%
9	Keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM	3,71	92,84%
10	Jadwal kegiatan PkM yang fleksibel	3,67	91,75%
Rata-rata		3,59	89,69%
C	Kontribusi		
11	Pengaruh kegiatan PkM terhadap proses bisnis instansi mitra	3,64	91,05%
12	Implementasi dari hasil PkM terhadap instansi mitra	3,46	86,51%
13	Pendampingan setelah kegiatan PkM terselenggara	3,48	86,95%
14	Kebermanfaatn keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM	3,51	87,75%
Rata-rata		3,52	88,07%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,61	90,13%



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 layanan sebesar 3,70 dengan tingkat kepuasan sebesar 92,62%. Hasil ini menunjukkan bahwa mitra kerjasama merasakan petugas LPPM 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 3,37 dengan tingkat kepentingan sebesar 88,07%. Hasil ini menjadi masukan dan perhatian LPPM bahwa mitra masih merasa pengaruh kegiatan PkM terhadap proses bisnis masih kurang; diperlukan pendampingan setelah kegiatan PkM terlaksana; serta kebermanfaatn 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 FIKES UEU. Hasil tersebut selanjutnya di evaluasi, ditindaklanjuti serta untuk acuan perbaikan pelayanan maupun inovasi program-program kerjasama yang disepakati bersama antara FIKES 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) FIKES 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) FIKES UEU melalui LPPM 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) LPPM 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 FIKES UEU dapat disimpulkan, bahwa rata-rata nilai tingkat kepuasan mitra kerjasama di UEU pada tahun 2021 secara umum memiliki rerata sebesar 3,51 dan rata-rata persentase tingkat kepentingan sebesar 87,63%. 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 FIKES UEU 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 FIKES UEU merupakan hal yang perlu untuk dilakukan dan perlu adanya keberlanjutan.

FIKES 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 FIKES 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) Manual Standar Kerjasama.
- 5) Prosedur terkait Standar Kerjasama.
- 6) Dokumen MoU dan MoA.