

# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEGIATAN KERJASAMA



**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. atas terselesaikannya 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.

Kerjasama ini merupakan bukti komitmen Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dalam mengembangkan kapasitas dan meningkatkan kualitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat di bidang ilmu kesehatan. Kami percaya bahwa laporan ini akan menjadi sarana penting dalam mengidentifikasi pencapaian, tantangan, dan peluang yang terkait dengan kerjasama ini, serta membantu dalam mengambil langkah-langkah strategis yang lebih baik untuk masa depan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih atas dukungan dan kerjasama yang telah diberikan oleh semua pihak selama periode kerjasama ini. Semoga laporan ini dapat menjadi panduan yang berguna dalam mengarahkan langkah-langkah selanjutnya untuk mengoptimalkan manfaat dari kerjasama ini.

Kami sangat terbuka untuk mendiskusikan isi laporan ini serta menerima masukan dan saran dari pihak-pihak yang terkait. Semua kontribusi Anda akan sangat berharga dalam upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas kerjasama ini.

Sekali lagi, kami mengucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik selama ini, dan kami berharap kerjasama ini akan terus berkembang dan memberikan dampak positif yang lebih besar di masa depan.

Hormat kami,

Tim Monev Kepuasan Mitra Kerjasama

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan .....	6
1.3 Manfaat .....	7
<b>BAB II METODOLOGI</b>	<b>8</b>
2.1 Metode Pengambilan Data dan Responden .....	8
2.2 Metode Pengolahan Data .....	10
2.3 Aspek dan Variabel .....	10
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>12</b>
3.1 Hasil dan Analisis Data .....	12
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>17</b>
4.1 Tindaklanjut dan Hasil Analisis .....	17
4.2 Kesimpulan .....	18
<b>REFERENSI</b>	<b>19</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan adalah entitas penting dalam institusi pendidikan tinggi kami yang berfokus pada pembangunan ilmu dan praktik di bidang kesehatan. Kerjasama dalam fakultas ini memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Laporan monitoring dan evaluasi kerjasama Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan menjadi sangat relevan dalam konteks upaya peningkatan mutu dan efektivitas pendidikan, penelitian serta pengabdian masyarakat yang oleh fakultas. Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan memiliki peran yang sangat vital dalam mempersiapkan sumber daya manusia berkualitas tinggi di bidang kesehatan, serta berkontribusi dalam penelitian dan inovasi yang dapat meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Namun, dalam lingkungan yang terus berubah, termasuk perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tantangan kesehatan yang semakin kompleks, dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, kerjasama fakultas ini harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan, efektif, dan mampu menjawab tuntutan zaman. Monitoring dan evaluasi kerjasama menjadi alat penting dalam memahami sejauh mana tujuan-tujuan strategis telah tercapai, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin timbul, serta mengevaluasi dampak positif yang telah dihasilkan.

Dengan menggali data dan informasi terkait kerjasama di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, laporan ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang komprehensif tentang sejauh mana kerjasama tersebut telah memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan-tujuan fakultas, dan sejauh mana perluasan atau perubahan dalam kerjasama tersebut dapat meningkatkan efektivitasnya. Hal ini menjadi landasan untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan, memastikan penggunaan sumber daya yang efisien, serta menjaga agar fakultas ini tetap menjadi pusat keunggulan dalam ilmu-ilmu kesehatan.

Laporan ini adalah hasil dari monitoring dan evaluasi kerjasama di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan selama tahun 2022, dengan tujuan untuk menilai efektivitas, keberlanjutan, dan dampak kerjasama yang telah terjalin.

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 dicapaidapat sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

## 1.2 Tujuan

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

1. **Mengukur Efektivitas Kerjasama** : Laporan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kerjasama di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan telah berhasil mencapai tujuan-tujuan strategis yang telah ditetapkan. Hal ini membantu dalam mengevaluasi apakah kerjasama tersebut telah memberikan dampak positif yang diharapkan.
2. **Mengidentifikasi Potensi Perbaikan** : Laporan ini digunakan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan atau masalah-masalah yang mungkin timbul dalam kerjasama, serta menyajikan rekomendasi untuk perbaikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas, keberlanjutan, dan dampak positif kerjasama di masa depan.
3. **Memahami Dampak pada Pendidikan dan Penelitian** : Salah satu tujuan utama adalah untuk memahami dampak kerjasama terhadap pengalaman pendidikan mahasiswa, pengembangan kurikulum, dan kemajuan penelitian di bidang kesehatan. Ini membantu dalam memastikan bahwa kerjasama mendukung misi akademik fakultas.
4. **Mendorong Keterlibatan Mahasiswa** : Laporan ini berusaha untuk mendorong partisipasi aktif mahasiswa dalam proyek-proyek kerjasama. Dengan demikian, tujuannya adalah untuk memperkaya pengalaman mahasiswa dan mempersiapkan mereka dengan lebih baik untuk karir di bidang kesehatan.
5. **Menilai Kinerja Mitra Eksternal** : Laporan ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja mitra eksternal yang terlibat dalam kerjasama. Hal ini membantu dalam memastikan bahwa mitra tersebut memenuhi ekspektasi dan memberikan kontribusi yang berharga.
6. **Memberikan Landasan untuk Perencanaan Strategis** : Hasil laporan ini memberikan landasan yang kuat untuk perencanaan strategis di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan.

Rekomendasi yang disajikan dalam laporan dapat digunakan sebagai panduan untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam mengoptimalkan kerjasama di masa depan.

7. **Mengetahui kepuasan mitra kerjasama** : Hasil laporan ini dapat digunakan sebagai acuan adanya kepuasan yang didapatkan oleh mitra setelah bekerjasama dengan FIKES Universitas Esa Unggul.

Dengan demikian, laporan monitoring evaluasi ini bertujuan untuk mengukur, memahami, dan meningkatkan kerjasama di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dengan fokus pada pencapaian tujuan akademik, penelitian, dan pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan.

### 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 2022/2023 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatori. Adapun metode pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Adapun jumlah mitra kerjasama yang disurvei sejumlah 59 mitra, sehingga terdapat 59 program kegiatan yang telah terdata oleh Biro Kerjasama UEU sebagai bahan untuk di evaluasi. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 59 mitra atau seluruh populasi kerjasama yang pernah berhubungan dengan FIKES UEU selama tiga tahun terakhir. Waktu pelaksanaan monev kerja sama adalah Agustus 2023 sd September 2023. 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 Sumedang
5	RS Dr. Suyoto
6	RSU Kabupaten Tangerang
7	RSUD Budhi Asih
8	RSUD Kota Tangerang
9	RSUD Koja
10	RSUP Persahabatan
11	Pusat Jantung Nasional Harapan Kita
12	RS Marinir Cilandak
13	RSUD Cengkareng
14	RSUD Pasar Minggu
15	RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Bekasi
16	RSUD Berkah Pandeglang



17	RSUD Cibinong
18	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung
19	RSPAD Gatot Subroto
20	RSJ Dr. Soehardjo Heerdjan
21	RSUD Depok
22	RSUD Serang
23	RSKD Duren Sawit
24	RS YPK Mandiri
25	RS Patria IKKT
26	RS Husada
27	RS Murni Teguh Sudirman Jakarta
28	RS Islam Jakarta Sukapura
29	RS Pelabuhan Jakarta
30	RS Islam Jakarta Cempaka Putih
31	RS Sumber Waras
32	RS Moch. Ansari Saleh Banjarmasin
33	RS Advent Bandung
34	Lembaga Biologi Molekuler Eijkman
35	PD IAI DKI Jakarta
36	STIKES Kharisma Persada Tangerang Selatan
37	Poltekkes Aisyiyah Banten
38	STIKES Bakti Nusantara
39	FK Univ. Kristen Indonesia
40	STIKES Mitra Husada Karanganyar
41	Universitas Binawan
42	FIKES Universitas Nasional
43	Asia University, Taiwan
44	UITM
45	Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang
46	Fakultas Farmasi Universitas Pancasila
47	Poltekkes Yogyakarta
48	Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro
49	Gold Gym Indonesia
50	Konsultan Gizi (KOZI)
51	Jakarta Swift Wheelchair Basket Ball
52	PT. Aerofood Indonesia
53	PT. Aktifitas Atmosfer Catering
54	Dapurfit
55	CV. Sumber Artha Pratama
56	KONI Propinsi DKI Jakarta
57	Pusat Pelatihan Olahraga Pelajar (PPOP) DKI Jakarta
58	Pusat Riset Mikrobiologi Terapan-BRIN
59	Pusat Riset Rekayasa Genetika-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

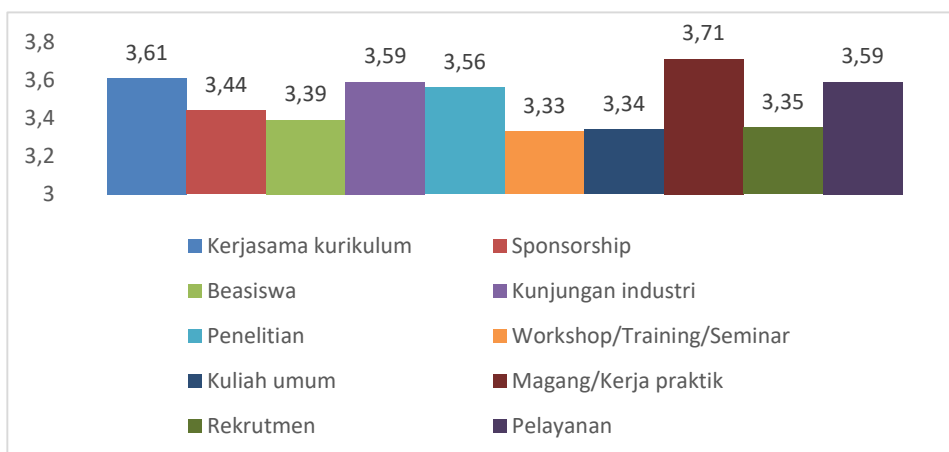
Setelah instrumen kepuasan kerjasama dengan instansi/lembaga lain diisi oleh mitra kerjasama, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrument yang sudah diberikan pada lembaga/institusi yang bekerjasama dengan FIKES UEU. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, didapat sejumlah 43 mitra kerjasama yang merespon survey kepuasan mitra kerjasama. Sehingga data yang didapat dan dianalisis atau yang mewakili seluruh responden sebesar 72,9% atau sejumlah 43 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	3,61	90,3%
2	Sponsorship	3,44	86,0%
3	Beasiswa	3,39	84,8%
4	Kunjungan industri	3,59	89,8%
5	Penelitian	3,56	89,0%
6	Workshop/Training/Seminar	3,33	83,2%
7	Kuliah umum	3,34	83,5%
8	Magang/Kerja praktik	3,71	92,8%
9	Rekrutmen	3,35	83,8%
10	Pelayanan	3,59	89,8%
<b>Rata-rata keseluruhan nilai</b>		<b>3,49</b>	<b>87,3%</b>



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

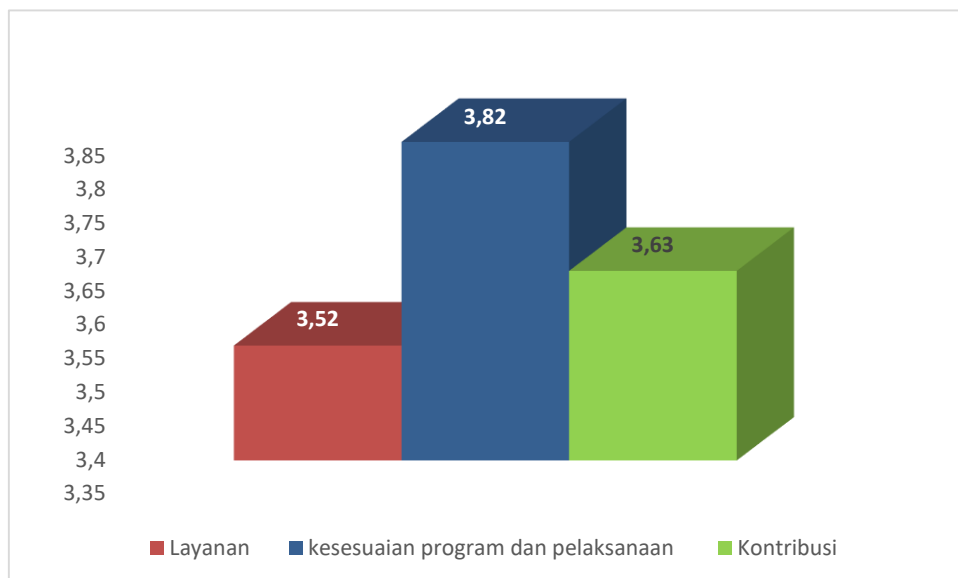
Hasil pengukuran kepuasan manajemen terhadap mitra pada TA 2022/2023 yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 di atas, menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,49. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden merasa puas terhadap pengelolaan manajemen sudah terlaksana dengan baik. Nilai skor kepuasan jika dilihat dari indikator penilaian dengan empat skor tertinggi terletak pada indikator: magang/kerja praktik sebesar 3,71; kerjasama kurikulum sebesar 3,61; kunjungan industri dan pelayanan sebesar 3,59. Sedangkan tiga rata-rata nilai terendah terletak pada indikator: rekrutmen sebesar 3,35; kuliah umum sebesar 3,34; dan workshop/training/seminar sebesar 3,33. 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/kerja praktik dengan persentase sebesar 92,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan magang/kerja praktik mahasiswa mendapat perhatian besar bagi mitra kerjasama, seperti penilaian mahasiswa yang mengikuti kegiatan magang di tempat mitra serta manfaat pelaksanaan kegiatan magang bagi mitra. Selain itu, kerjasama pada kerjasama kurikulum juga mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi, karena adanya pemahaman dari para mitra bahwa kontribusinya dalam penyusunan kurikulum suatu program studi sangat penting untuk menghasilkan lulusan yang diperlukan oleh dunia kerja. Sedangkan indikator dengan persentase terendah yaitu workshop/training/seminar sebesar 83,2%, para mitra kerjasama menganggap bahwa workshop/training/seminar belum memberikan dampak seperti tahun sebelumnya. Sehingga perlu menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan kegiatan di tahun-tahun berikutnya.

## 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	3,60	89,68%
2	Kecepatan pelayanan petugas	3,33	81,00%
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,46	85,90%
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,67	91,52%
5	Kemudahan prosedur pelayanan	3,75	93,00%
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,66	90,56%
<b>Rata-rata</b>		<b>3,58</b>	<b>88,61%</b>
<b>B</b>	<b>Kesesuaian Program dan Pelaksanaan</b>		
7	Korelasi tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra	3,90	95,49%
8	Kualitas tema penelitian dengan bidang usaha instansi mitra	3,83	95,02%
9	Keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian	3,82	93,81%
10	Jadwal kegiatan penelitian yang fleksibel	3,72	91,97%
<b>Rata-rata</b>		<b>3,82</b>	<b>94,07%</b>
<b>C</b>	<b>Kontribusi</b>		
11	Pengaruh kegiatan penelitian terhadap proses bisnis instansi mitra	3,20	79,82%
12	Saran dan perbaikan dari hasil penelitian terhadap instansi mitra	3,63	89,73%
13	Konsultasi hasil penelitian	3,34	80,67%
14	Kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan penelitian	3,80	95,00%
<b>Rata-rata</b>		<b>3,49</b>	<b>86,30%</b>
<b>Rata-rata keseluruhan nilai</b>		<b>3,63</b>	<b>89,66%</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 2022/2023, dengan rata-rata nilai kepuasan terbesar pada kesesuaian program dan pelaksanaan sebesar 3,82 serta

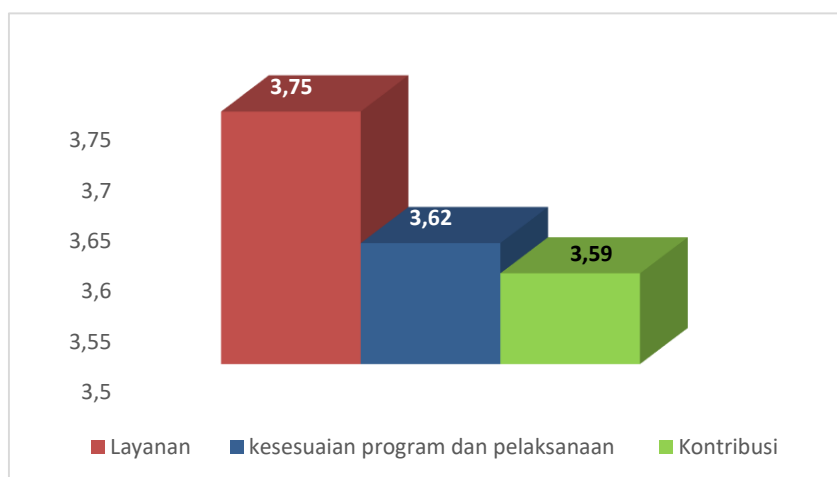
rata-rata nilai kepentingan terbesar 94,07% dengan indikator yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan proses penelitian terhadap mitra kerjasama sudah sangat baik, terbukti dengan banyaknya mitra kerjasama baik di tingkat lokal, nasional, dan internasional yang selalu berlanjut setiap tahunnya (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 3,49 dan 86,3%. 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
<b>A</b>	<b>Layanan</b>		
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,80	93,31%
2	Kecepatan pelayanan petugas	3,83	93,97%
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,63	89,00%
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,75	92,98%
5	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51	87,11%
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	4,00	98,94%
<b>Rata-rata</b>		<b>3,75</b>	<b>92,52%</b>
<b>B</b>	<b>Kesesuaian Program dan Pelaksanaan</b>		
7	Korelasi tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra	3,63	90,67%
8	Kualitas tema PkM dengan bidang usaha instansi mitra	3,41	83,74%
9	Keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM	3,76	92,98%
10	Jadwal kegiatan PkM yang fleksibel	3,69	91,99%
<b>Rata-rata</b>		<b>3,62</b>	<b>89,84%</b>
<b>C</b>	<b>Kontribusi</b>		
11	Pengaruh kegiatan PkM terhadap proses bisnis instansi mitra	3,75	91,12%
12	Implementasi dari hasil PkM terhadap instansi mitra	3,49	86,57%
13	Pendampingan setelah kegiatan PkM terselenggara	3,51	87,00%
14	Kebermanfaatannya keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM	3,62	87,85%
<b>Rata-rata</b>		<b>3,59</b>	<b>88,14%</b>
<b>Rata-rata keseluruhan nilai</b>		<b>3,66</b>	<b>91,02%</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 3,75 dengan tingkat kepuasan sebesar 92,52%. 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 3,59 dengan tingkat kepentingan sebesar 88,14%. 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 kebermanfaatan keterlibatan mitra terhadap kegiatan PkM masih belum nyata.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Tindak lanjut 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) Peningkatan kualitas kerjasama tentang praktik klinik/magang dengan menyiapkan mahasiswa dengan baik, kelancaran administrasi kegiatan, penugasan dosen yang sesuai dan menjalin komunikasi intens dengan mitra.
- 2) Pelaksanaan workshop/training yang bermanfaat bagi sivitas akademika UEU serta membantu proses bisnis mitra.
- 3) Kontinuitas komunikasi dengan mitra terkait penyusunan kurikulum di FIKES UEU.

##### **B. Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian**

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

- 1) Mempertahankan proses penelitian yang memberikan solusi dan dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

- 2) Meningkatkan kontribusi mitra dalam proses penelitian seperti saran perbaikan hasil penelitian serta manfaat penelitian bagi mitra.

### **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 2022 secara umum memiliki rerata sebesar 3,59 dan rata-rata persentase tingkat kepentingan sebesar 87,33%. 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 2022 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.