

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 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 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	8
2.3 Aspek dan Variabel	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Hasil dan Analisis Data	10
BAB IV PENUTUP	15
4.1 Tindaklanjut dan Hasil Analisis	15
4.2 Kesimpulan	16
REFERENSI	17
LAMPIRAN	19

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 88 mitra dalam negeri dan 13 mitra luar negeri, 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 88 mitra dalam negeri dan 13 mitra luar negeri atau seluruh populasi kerjasama yang pernah berhubungan dengan Fakultas/Prodi UEU. Waktu pelaksanaan monev kerja sama adalah Desember 2021 sd Januari 2022. Berikut merupakan daftar mitra kerjasama:

Tabel 2.1 Daftar Mitra Kerjasama Dalam Negeri

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	Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Tangerang
6	Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang
7	Suku Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Administrasi Jakarta Barat
8	Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Cengkareng
9	Rumah Sakit Umum Hermina Kemayoran
10	Pemerintah Kabupaten Pekalongan Kecamatan Bojong Desa Bojonglor

11	Universitas Udayana
12	Universitas Pattimura
13	Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Kawasan Amerika dan Eropa Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia
14	Kedutaan Besar Republik Indonesia Bangkok
15	Konsulat Republik Indonesia Songkhla Thailand
16	Universitas Pembangunan Jaya
17	Direktorat Protokol Kementerian Luar Negeri Indonesia
18	Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia
19	Taxvisory
20	Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
21	PT Cyberindo Aditama
22	ESRI Indonesia
23	Universitas Bunda Mulia
24	Universitas Bunda Mulia
25	Politeknik Kesehatan Yogyakarta
26	Politeknik Kesehatan Yogyakarta
27	Akademi Bakti Kemanusiaan Palang Merah Indonesia
28	Wellness Academy
29	RSAU dr. Esnawan Antariksa
30	RS Islam Jakarta Cempaka Putih
31	Asosiasi Program Studi S2 Akuntansi Indonesia (APSSAI)
32	RSUD dr Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi
33	Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta

34	SMP IT Laa Tahzan Citra
35	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih
36	Pemerintah Kota Tangerang Selatan
37	Rumah Sakit Ummi
38	Universitas Gadjah Mada
39	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan
40	Eka Hospital
41	Badan Keamanan Laut (BAKAMLA) Republik Indonesia
42	Badan Pengelola Keuangan Haji
43	Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Provinsi DKI Jakarta
44	PT Aerofood Indonesia
45	Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (RRI) Jakarta
46	Universitas Ciputra Surabaya
47	Universitas Ubudiyah Indonesia
48	Universitas Ubudiyah Indonesia
49	Universitas Gadjah Mada
50	PT Bank Central Asia Tbk
51	Universitas Kristen Maranatha
52	Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia
53	Universitas Pelita Harapan
54	Universitas Abulyatama
55	Universitas Syiah Kuala
56	Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

57	Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
58	Universitas Bakrie
59	Universitas Trisakti
60	Universitas Budi Luhur
61	Lembaga Bantuan Hukum Abdi Rakyat Indonesia (ARI)
62	Universitas Pelita Bangsa
63	Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Siliwangi
64	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
65	Universitas Binawan
66	Universitas Indonesia
67	Universitas AMIKOM Yogyakarta
68	Universitas Hasanuddin
69	Universitas Telkom
70	Universitas Diponegoro
71	PT Bank Negara Indonesia / BNI (Persero), Tbk
72	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pemerintah Kabupaten Tangerang
73	Support People woth Stroke Survivor
74	Universitas Katolik Atma Jaya
75	PT Ganesha Tradika Pancadaya
76	PT Ganesha Tradika Pancadaya
77	Universitas Bung Karno
78	Universitas Sains dan Teknologi Komputer (STEKOM)
79	Universitas AL Azhar Indonesia

80	Universitas Pancasila
81	Universitas Pakuan
82	Universitas Buana Perjuangan Karawang
83	Rumah Sakit Umum Pusat Nasional (RSUPN) Dr Cipto Mangunkusumo (RSCM)
84	PT Pupuk Indonesia (Persero)
85	PT Aica Indonesia
86	Pusat Teknologi Pengembangan Sumber Daya Wilayah Organisasi Riset Pengkajian dan Penerapan Teknologi - Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)
87	Orami Community
88	SMA Negeri 1 Glagah

Tabel 2.2 Daftar Mitra Kerjasama Luar Negeri

No	Nama Mitra
1	Asia University, Taiwan
2	Academy of Entrepreneurs, Australia
3	Daegu Catholic University, South Korea
4	Mahidol University
5	Tunku Abdul Rachman University College
6	AIMST University, Malaysia
7	INTI International University
8	Jiangsu Second Normal University
9	ASEDAS
10	IIUM
11	ASWARA

12	UiTM
13	ASEAN LECTURER COMMUNITY

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:

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 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 Fakultas/Prodi UEU. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, didapat sejumlah 88 mitra dalam negeri dan 13 mitra luar negeri kerjasama yang merespon survey kepuasan mitra kerjasama.

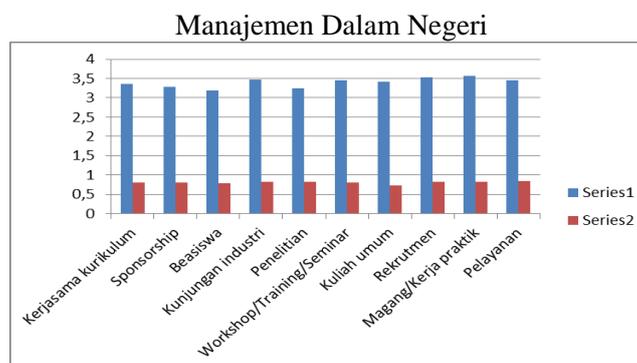
Berikut merupakan hasil dari olah data serta analisis masing-masing aspek mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerjasama:

A. Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen

Tabel 3.1 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen Dalam Negeri

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
1	Kerjasama kurikulum	3,35	80,65%
2	Sponsorship	3,29	80,56%
3	Beasiswa	3,18	79,14%
4	Kunjungan industri	3,47	81,62%
5	Penelitian	3,25	82,80%
6	Workshop/Training/Seminar	3,45	80,23%
7	Kuliah umum	3,42	72,45%
8	Rekrutmen	3,52	81,63%
9	Magang/Kerja praktik	3,56	83,17%
10	Pelayanan	3,45	84,54%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,39	89,67%

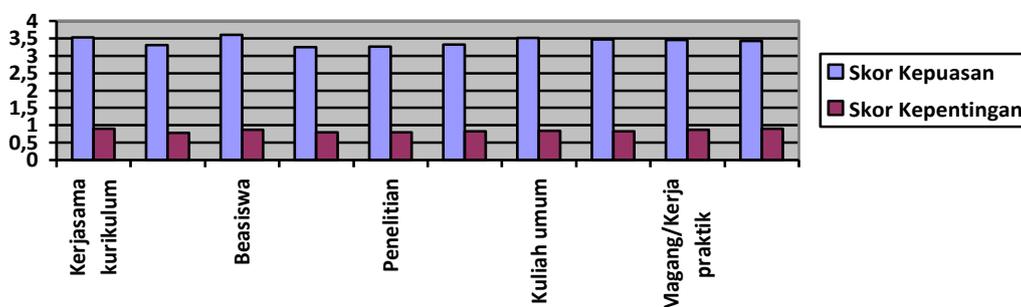
Gambar 3.1 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan



Tabel 3.2 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen Luar Negeri

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
1	Kerjasama kurikulum	3,53	89,54%
2	Sponsorship	3,30	78,46%
3	Beasiswa	3,60	87,69%
4	Kunjungan industri	3,24	79,74%
5	Penelitian	3,26	79,08%
6	Workshop/Training/Seminar	3,32	83,08%
7	Kuliah umum	3,51	84,24%
8	Rekrutmen	3,47	82,56%
9	Magang/Kerja praktik	3,45	87,56%
10	Pelayanan	3,43	89,95%
Rata-rata keseluruhan nilai		3,41	84,19%

Gambar 3.2 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Luaran dan Layanan Manajemen Luar Negeri



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 3,39, sedangkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 menunjukkan rata-rata 3,41. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden merasa sangat puas terhadap pengelolaan manajemen sudah terlaksana dengan baik. Untuk tabel 3.1 nilai skor kepuasan jika dilihat dari indikator penilaian dengan tiga skor tertinggi terletak pada indikator: Magang/Kerja praktik 3,56; Rekrutmen sebesar 3,52; dan Pelayanan dan Workshop/Training/Seminar sebesar 3,45. Untuk tabel 3.2 nilai skor kepuasan jika dilihat dari indikator penilaian dengan tiga skor tertinggi terletak pada indikator: Beasiswa sebesar 3,60; Kerjasama kurikulum sebesar 3,53; dan Kuliah umum sebesar 3,51. Sedangkan tiga rata-rata nilai terendah untuk tabel 3.1 terletak pada indikator: Beasiswa sebesar 3,18; Penelitian sebesar 3,25; dan *Sponsorship* sebesar 3,29. Dan tiga

rata- rata nilai terendah untuk tabel 3.2 terletak pada indikator: Kunjungan industri sebesar 3,24; Penelitian sebesar 3,26; dan *Spon Workshop/Training/Seminar* sebesar 3,30. Hal ini perlu menjadi perhatian manajemen sebagai masukan dalam peningkatan dan perbaikan selanjutnya.

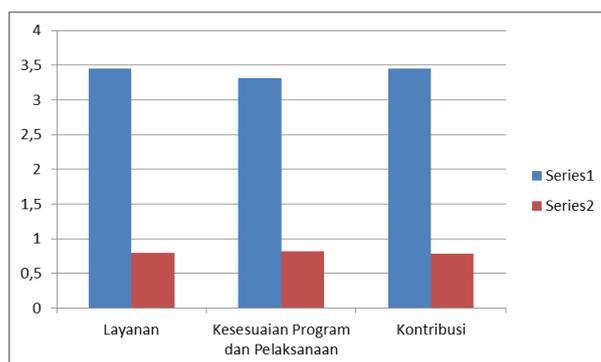
Hasil berikutnya mengenai skor kepentingan seperti ditunjukkan pada Tabel 3.1 di atas, indikator penilaian yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu terkait Pelayanan dengan persentase sebesar 84,54%, sedangkan pada Tabel 3.2, indikator penilaian yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu Pelayanan dengan persentase 89,95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa program Pelayanan UEU mendapat perhatian besar terhadap para mitra. Sedangkan indikator dengan persentase terendah yaitu Kuliah Umum sebesar 72,45%, para mitra kerjasama dalam negeri menganggap kepentingan Kuliah umum 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*. Sementara itu, indikator dengan persentase terendah untuk mitra kerjasama luar negeri yaitu *Sponsorship* sebesar 78,46%.

B. Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

Tabel 3.3 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses Penelitian

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
A	Layanan	3,45	79,25%
B	Kesesuaian Program dan Pelaksanaan	3,31	81,75%
C	Kontribusi	3,45	78,75%
Rata-rata		3,40	79,92%

Gambar 3.3 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 3,40 serta rata-rata nilai kepentingan terbesar 79,92%

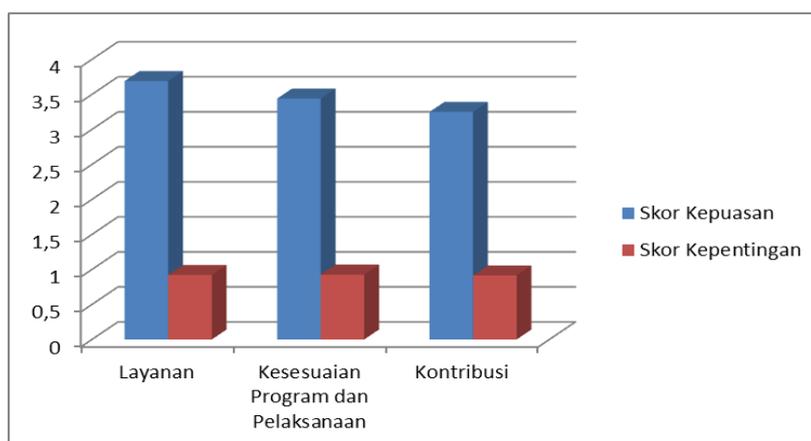
pada kesesuaian program dan pelaksanaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan proses penelitian terhadap mitra kerjasama sudah sangat baik, terbukti dengan banyaknya mitra kerjasama baik di tingkat lokal, nasional, dan internasional yang selalu berlanjut setiap tahunnya (tidak memutuskan pelaksanaan 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 Kesesuaian Program dan Pelaksanaan sebesar 3,31 dan 78,75% pada kontribusi. Hasil ini menunjukkan bahwa UEU melalui LP2M untuk memperhatikan dan meningkatkan dimensi Kesesuaian Program dan Pelaksanaan 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 3.4 Hasil Survey Kepuasan Mitra terhadap Proses PkM

No	Kategori Penilaian	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
A	Layanan	3,69	91,95%
B	Kesesuaian Program dan Pelaksanaan	3,44	92,52%
C	Kontribusi	3,25	91,36%
	Rata-rata	3,46	91,94%



Gambar 3.4 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 layanan sebesar 3,69 dengan tingkat kepuasan sebesar 91,95% 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 3,25 dengan tingkat kepentingan sebesar 91,36%. 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 2021 secara umum memiliki rerata sebesar 3,39 untuk mitra dalam negeri dan 3,41 untuk mitra luar negeri, dan rata-rata persentase tingkat kepentingan sebesar 79,80% untuk mitra dalam negeri dan sebesar 84,19% untuk mitra kerjasama luar negeri. 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) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- 3) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
- 4) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kerjasama Daerah;
- 7) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Kerjasama Daerah
- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5500);
- 9) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi;
- 10) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952);

- 11) Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 107/D/O/1993 tentang Pendirian Universitas Esa Unggul;
- 12) Keputusan Dirjen Dikti No.61/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kerjasama Perguruan Tinggi di Indonesia dengan Perguruan Tinggi/Lembaga Lain di Luar Negeri;
- 13) Statuta Universitas Esa Unggul Tahun 2019;
- 14) SKY N0 43/X/2020 Tentang Struktur Organisasi Universitas Esa Unggul
- 15) SKY N0 004/VIII/2023 Tentang Struktur Organisasi Universitas Esa Unggul
- 16) SK Rektor UEU No. 77 Tahun 2019 tentang Juknis Pengelolaan Kerjasama
- 17) RIP Universitas Esa Unggul 2009 - 2033

LAMPIRAN

Lampiran -1 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Pernyataan	Validitas		
		r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
1	Staff kerjasama UEU merespon mitra dengan cepat dan tanggap	0,887	0,361	Valid
2	Keramahan dalam pelayanan	0,891	0,361	Valid
3	Antusiasme merespon mitra	0,853	0,361	Valid
4	Prosedur pelayanan mudah	0,837	0,361	Valid
5	Kerjasama yang dilakukan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan instansi/lembaga	0,872	0,361	Valid
6	Maksud dan tujuan kerjasama sesuai dengan instansi/lembaga	0,881	0,361	Valid
7	Kerjasama yang dilakukan saling menguntungkan kedua belah pihak	0,893	0,361	Valid
8	Pembutan naskah kerjasama cepat	0,857	0,361	Valid
9	Memberikan pendampingan pada Mitra kerjasama	0,843	0,361	Valid
10	Pelaksanakan kerjasama sesuai dengan MoU	0,865	0,361	Valid
11	Penggunaan dana untuk pelaksanaan kegiatan ditanggung bersama oleh instansi/lembaga yang saling kerjasama dan atau berdasarkan kesepakatan	0,891	0,361	Valid
12	Ada monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerjasama secara periodik	0,873	0,361	Valid
13	Kerjasama telah sesuai dengan harapan kami	0,881	0,361	Valid
14	Kami mendapatkan manfaat dari kerjasama dengan UEU	0,893	0,361	Valid
15	Ada laporan kepuasan yang disampaikan kepada mitra kerjasama	0,873	0,361	Valid
16	Ada upaya untuk memperbaiki setiap kekurangan	0,857	0,361	Valid
17	Melanjutkan kerjasama dengan UEU	0,880	0,361	Valid
18	Kerja sama/ kegiatan dalam bidang penelitian Esa Unggul telah sesuai dengan MOU dan harapan mitra	0,897	0,361	Valid
19	Tim peneliti Esa Unggul merespon kesepakatan kerjasama dengan cepat, tepat dan professional dan dengan kesungguhan hati dalam memenuhi perjanjian kerjasama.	0,887	0,361	Valid
20	Tim peneliti memberikan luaran berupa laporan penelitian kepada mitra dan memaparkannya kepada mitra	0,842	0,361	Valid
21	Tim peneliti memberikan publikasi ilmiah hasil penelitian kepada mitra.	0,878	0,361	Valid
22	Mitra akan melanjutkan kerjasama bidang penelitian untuk penelitian selanjutnya	0,822	0,361	Valid
23	Pelaksanaan kerjasama dalam bidang evaluasi kurikulum sesuai dengan isi MOU	0,887	0,361	Valid
24	Pelaksanaan kerjasama evaluasi kurikulum dilakukan disesuaikan dengan prosedur dikedua	0,898	0,361	Valid

No	Pernyataan	Validitas		
		r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
	belah pihak			
25	Sebelum pelaksanaan kerjasama evaluasi kurikulum, dilakukan persiapan administrative berupa MOU dan IA	0,864	0,361	Valid
26	Fakultas dan Prodi bersama mitra mengevaluasi kurikulum disesuaikan dengan kebutuhan keahlian di dunia kerja	0,801	0,361	Valid
27	Mitra akan melanjutkan Kerjasama evaluasi kurikulum ini karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,897	0,361	Valid
28	Mitra menerima proposal yang berisi uraian kegiatan secara jelas	0,891	0,361	Valid
29	Unit kerjasama merespon secara cepat atas saran perbaikan yang diberikan	0,801	0,361	Valid
30	Unit kerjasama memenuhi semua kesepakatan yang tertera dalam IA	0,885	0,361	Valid
31	Mitra menerima laporan hasil kegiatan yang disponsori paling lama 15 hari kerja setelah kegiatan selesai	0,861	0,361	Valid
32	Keluhan tentang pelaksanaan kerjasama di-tanggapi secara cepat oleh UEU	0,878	0,361	Valid
33	Mitra akan melanjutkan Kerjasama sponsorship ini melalui kegiatan lain, karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,895	0,361	Valid
34	Informasi dan alur proses tentang Program beasiswa Esa Unggul telah jelas dan detail	0,863	0,361	Valid
35	Semua proses administratif dibantu dengan baik oleh unit kerjasama dan unit lain yang terkait	0,871	0,361	Valid
36	Unit kerjasama dan unit terkait dengan program beasiswa mengikuti semua isi perjanjian yang tertuang dalam IA	0,893	0,361	Valid
37	Keluhan yang disampaikan oleh peserta program ditanggapi dan diselesaikan secara cepat oleh unit terkait	0,868	0,361	Valid
38	Mitra akan melanjutkan Kerjasama program beasiswa karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,857	0,361	Valid
39	Mitra memperoleh informasi yang jelas mengenai maksud atau tujuan kunjungan industri	0,886	0,361	Valid
40	Mitra dipertemukan dengan program studi yang akan melakukan kunjungan industri	0,891	0,361	Valid
41	Mitra diberikan peluang untuk mengirimkan praktisi di bidang yang sesuai dengan prodi yang melaksanakan kunjungan industri untuk menjadi dosen tamu	0,881	0,361	Valid
42	Sebelum pelaksanaan kerjasama kunjungan industri, semua dokumen administratif telah disiapkan dan selesai diproses	0,861	0,361	Valid
43	Mitra memperoleh tanggapan positif dan cepat atas pertanyaan dan saran perbaikan yang diberikan oleh	0,847	0,361	Valid

No	Pernyataan	Validitas		
		r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
	mitra			
44	Mitra akan melanjutkan Kerjasama kunjungan industri untuk prodi lainnya di masa yang akan datang karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,857	0,361	Valid
45	Mitra menerima proposal kegiatan minimal 3 bulan sebelum kegiatan berlangsung	0,863	0,361	Valid
46	Sebelum pelaksanaan workshop/ training/seminar, unit kerjasama telah menjelaskan rincian kerjasama kepada mitra	0,871	0,361	Valid
47	Sebelum pelaksanaan workshop/ training/seminar, unit kerjasama telah menjelaskan alur kerjasama Mitra	0,886	0,361	Valid
48	Mitra bersama unit kerjasama serta unit terkait berdiskusi mengenai teknis pelaksanaan workshop/Training/Seminar	0,868	0,361	Valid
49	Mitra melaksanakan kegiatan workshop/ training/seminar setelah melaksanakan proses administrative yaitu penandatanganan MOU dan atau MOA dan atau IA	0,891	0,361	Valid
50	UEU memberikan tanggapan yang cepat atas pertanyaan dan saran yang diajukan oleh Mitra	0,864	0,361	Valid
51	Mitra akan melanjutkan Kerjasama penyelenggaraan workshop/ training/ seminar ini karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,898	0,361	Valid
52	Mitra menerima proposal kegiatan minimal 3 bulan sebelum kegiatan berlangsung	0,881	0,361	Valid
53	Sebelum pelaksanaan kuliah umum unit kerja-sama telah menjelaskan rincian kerjasama kepada mitra	0,857	0,361	Valid
54	Sebelum pelaksanaan kuliah umum unit kerja-sama telah menjelaskan alur kerjasama Mitra	0,893	0,361	Valid
55	Mitra bersama unit kerjasama serta unit terkait berdiskusi mengenai teknis pelaksanaan	0,891	0,361	Valid
56	Mitra kerjasama memperoleh benefit kampus UEU	0,871	0,361	Valid
57	Mitra melaksanakan kegiatan kuliah umum setelah melaksanakan proses administrative yaitu penandatanganan MOU dan atau MOA dan atau IA	0,801	0,361	Valid
58	Mitra memperoleh jawaban dan tanggapan yang cepat atas keluhan dan saran perbaikan tentang pelaksanaan kuliah umum	0,897	0,361	Valid
59	Mitra akan melanjutkan Kerjasama pelaksanaan kuliah umum ini karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,887	0,361	Valid
60	Mitra menerima proposal kegiatan minimal 3 bulan sebelum kegiatan berlangsung	0,837	0,361	Valid
61	Sebelum pelaksanaan Magang/Praktek unit kerjasama dan unit terkait di Esa Unggul telah menjelaskan rincian kerjasama kepada mitra	0,822	0,361	Valid
62	Sebelum pelaksanaan Magang/Praktek Kerja unit kerjasama dan unit terkait telah menjelaskan alur	0,878	0,361	Valid

No	Pernyataan	Validitas		
		r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
	kerjasama Mitra			
63	Mitra bersama unit kerjasama serta unit terkait berdiskusi mengenai teknis pelaksanaan Magang/Praktek serta proses evaluasi peserta magang	0,885	0,361	Valid
64	Mitra melaksanakan kegiatan Magang/ Praktek setelah melaksanakan proses administrative yaitu penandatanganan MOU dan atau MOA dan atau IA	0,842	0,361	Valid
65	Mitra kerjasama memperoleh peluang untuk mengirimkan praktisi yang kompeten dibidangnya untuk menjadi dosen tamu di kampus Esa Unggul	0,877	0,361	Valid
66	Mitra akan melanjutkan Kerjasama pelaksanaan Magang/Praktek ini karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,898	0,361	Valid
67	Mitra telah melakukan MOU dan atau MOA dan atau IA dengan kampus mitra	0,887	0,361	Valid
68	Sebelum pelaksanaan rekrutmen, unit terkiat dan unit kerjasama di Esa Unggul telah menjelaskan rincian kerjasama kepada mitra	0,861	0,361	Valid
69	Sebelum pelaksanaan rekrutmen, mitra telah berdiskusi tentang kompetensi yang dibutuhkan kepada kampus mitra	0,881	0,361	Valid
70	Mitra memperoleh informasi tentang kualitas lulusan dan prodi yang ada di UEU	0,857	0,361	Valid
71	UEU memberikan tanggapan yang cepat atas pertanyaan yang diajukan oleh mitra	0,889	0,361	Valid
72	Mitra bersama UEU melaksanakan update informasi tentang kebutuhan kompetensi di dunia kerja	0,847	0,361	Valid
73	Selama kerja sama dilakukan, lulusan UEU dinilai mampu cepat beradaptasi dengan dunia kerja	0,895	0,361	Valid
74	Selama kerja sama dilakukan, lulusan UEU berkinerja baik	0,863	0,361	Valid
75	Mitra akan melanjutkan Kerjasama pelaksanaan rekrutmen karena bermanfaat bagi kedua belah pihak	0,899	0,361	Valid

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	75