



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA TAHUN 2021

Direktorat Kemitraan

Universitas **Al-Azhar** Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, kami berhasil menyelesaikan dan menyusun hasil survei kepuasan oleh mitra kerjasama terhadap kegiatan kerjasama dengan Universitas Al-Azhar Indonesia (UAI). Hasil survei dianalisis berdasarkan hasil kuesioner kepada sejumlah responden mitra kerjasama. Survei kepuasan ini adalah bentuk transparansi UAI kepada publik dan seluruh penanggungjawab lainnya dan juga menilai keberlanjutan kerjasama yang telah terjalin. Data hasil survei menjadi acuan untuk evaluasi diri dan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja universitas. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk pengembangan UAI.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini. Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat kesalahan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga yang telah dilakukan membawa manfaat untuk peningkatan UAI.

Jakarta, Desember 2021

Tim Penyusun

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki berbagai macam *stakeholder* dengan peran yang sangat penting demi keberlangsungan proses pendidikan. Sebagai upaya untuk melaksanakan tridharma perguruan tinggi, salah satu hal yang dilakukan adalah menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Mitra kerjasama yang telah terjalin baik dengan Universitas sangat membantu berjalannya Tridharma Perguruan Tinggi. Banyak hal baik yang diberikan oleh mitra kerjasama dan juga sebaliknya, mitra kerjasama juga dapat menuai hal positif dari adanya kegiatan yang dikerjasamakan.

Mitra kerjasama tidak hanya dapat memberikan dukungan berupa sumber daya keuangan saja akan tetapi juga dapat memberikan dukungan berupa sumber daya yang lain yang dapat dimanfaatkan oleh Universitas khususnya. Oleh karena adanya kerjasama yang terjalin, maka perlu dilakukan suatu penilaian kepuasan terhadap mitra kerjasama. Survei kepuasan mitra kerjasama adalah salah satu sistem jaminan mutu yang dilaksanakan dengan standar yang telah ditetapkan UAI. Survei ini merupakan sebuah studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mitra kerjasama. Hasil survei menjadi bagian evaluasi pelaksanaan kerja sama oleh Direktorat Kemitraan.

1.2 Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan yang diberikan, kebermanfaatan kegiatan dan keberlanjutan kerjasama adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu.

B. METODE PELAKSANAAN SURVEI

2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan kegiatan survei dimulai sejak September 2020, mulai dari tahap persiapan hingga Pelaporan dan tahap Sosialisasi.

2.2 Responden

Responden survei kepuasan mitra kerjasama UAI yang mempunyai dokumen kerjasama baik MoU maupun Perjanjian Kerjasama (PKS).

2.3 Kriteria yang Diukur

Kriteria yang diukur dalam kegiatan survei adalah: (1) Pengusulan Program Kerjasama; (2) Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama; dan (3) Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerjasama

2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei

1) Penyusunan dan pengiriman kuesioner

Penyusunan pertanyaan pada kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan data yang diinginkan. Survei dilakukan secara langsung oleh tim dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada setiap target responden;

2) Pengisian kuesioner oleh responden;

3) Rekapitulasi;

4) Analisa data dan penulisan laporan.

Analisis data hasil survei dilakukan secara deskriptif kuantitatif dalam bentuk presentase. Hasil analisis dikelompokkan untuk setiap aspek yang diukur dan dilakukan pemetaan terhadap setiap respon yang masuk pada masing-masing pernyataan disetiap aspek. Hasil rekapitulasi dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk grafik/diagram di dalam laporan. Laporan disusun dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek.

2.5 Instrumen Pengukuran

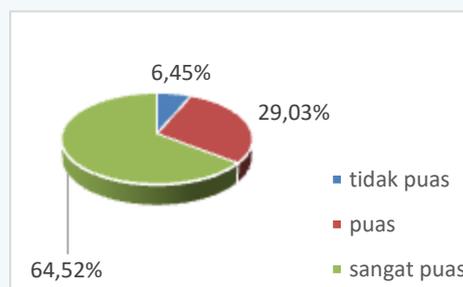
Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diisi secara *online* melalui link google form. Bentuk instrumen merupakan kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat puas (skor nilai 4), puas (skor nilai 3), dan tidak puas (skor nilai 2), dan sangat tidak puas (skor nilai 1) Instrumen pengukuran berupa kuesioner yang telah disusun dapat dilihat pada Lampiran 1.

C. HASIL KEGIATAN SURVEI

1. Kriteria Pengusulan Program Kerjasama

Terdapat dua (2) aspek pada kriteria pengusulan program kerjasama yang pertama yaitu kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerjasama dan yang kedua yaitu Respon pejabat/petugas terhadap kebutuhan kerjasama sangat cepat dan professional.

1. Kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerjasama

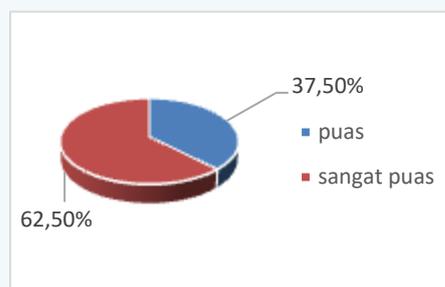


Gambar 1:

Kepuasan terhadap Kemudahan dan Kejelasan Informasi tentang Program Kerjasama

Sebanyak 64,52% responden sangat puas terhadap kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerjasama, 29,03% responden menjawab puas dan hanya 6,45% responden yang tidak puas.

2. Respon pejabat/petugas terhadap kebutuhan kerjasama sangat cepat dan professional.



Gambar 2:

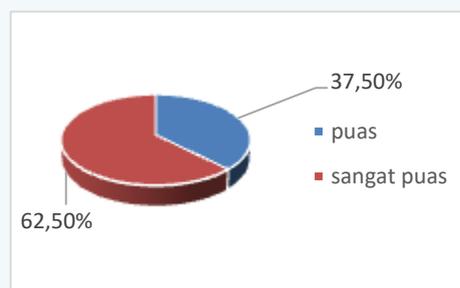
Kepuasan terhadap Respon Pejabat/Petugas terhadap Kebutuhan Kerjasama

Sebanyak 62,50% responden sangat puas terhadap Respon pejabat/petugas terhadap kebutuhan kerjasama, 37,50% reponden menjawab puas dan tidak ada yang merasa tidak puas terhadap kinerja pejabat/petugas kerjasama.

2. Kriteria Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian dan Program Kerjasama

Terdapat lima (5) aspek pada kriteria Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama yaitu: 1) Sistem/prosedur penyusunan naskah perjanjian & program kerjasama jelas dan mudah; 2) Persyaratan teknis & administratif mudah; 3) Proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerjasama membutuhkan waktu yang tidak lama; 4) Pejabat/petugas yang menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah memiliki kompetensi, komitmen dan sikap yang baik; dan 5) Pejabat/petugas yang menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah memiliki sikap/etika kerja yang baik.

a) Sistem/prosedur penyusunan naskah perjanjian & program kerjasama jelas dan mudah

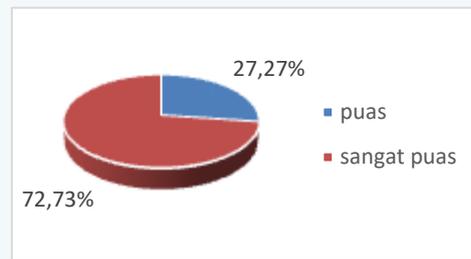


Gambar 3:

Kepuasan terhadap Sistem/prosedur Penyusunan Naskah Perjanjian dan Program Kerjasama

Sebanyak 62,50% responden sangat puas terhadap Respon pejabat/petugas terhadap kebutuhan kerjasama, 37,50% reponden menjawab puas dan tidak ada yang merasa tidak puas terhadap sistem/prosedur penyusunan naskah perjanjian dan program kerjasama.

b) Persyaratan teknis dan administratif mudah

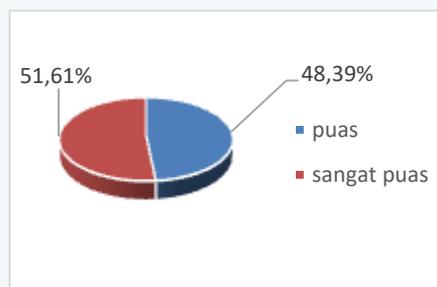


Gambar 4:

Kepuasan terhadap Kemudahan Persyaratan Teknis dan Administratif

Sebanyak 72,73% responden sangat puas terhadap kemudahan persyaratan teknis dan administratif, 27,27% responden menjawab puas dan tidak ada yang merasa tidak puas terhadap persyaratan teknis dan administratif yang telah dibuat.

c) Proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerjasama membutuhkan waktu yang tidak lama

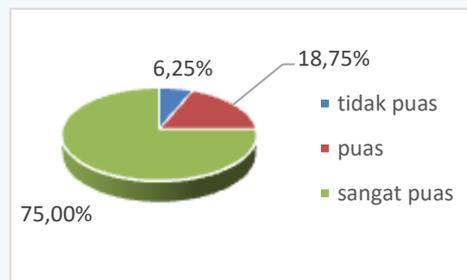


Gambar 5:

Kepuasan terhadap Proses Pembahasan dan Penyusunan Naskah Perjanjian Kerjasama

Sebanyak 51,61% responden sangat puas terhadap proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerjasama yang membutuhkan waktu singkat, 48,39% responden menjawab puas dan tidak ada yang merasa tidak puas terhadap lamanya proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerjasama.

- d) Pejabat/petugas yang menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah memiliki kompetensi, komitmen dan sikap yang baik

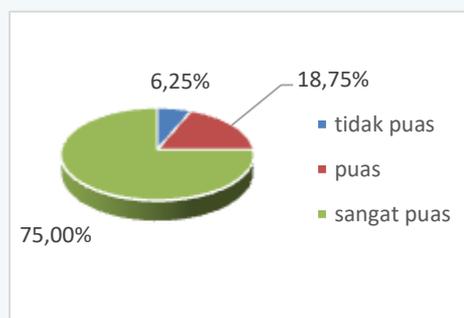


Gambar 6:

Kepuasan terhadap Kompetensi, Komitmen dan Sikap Pejabat/Petugas

Sebanyak 75,00% responden sangat puas terhadap kompetensi, komitmen dan sikap pejabat/petugas, 18,75% reponden menjawab puas dan 6,25% responden menjawab tidak puas. Ketidakpuasan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat.

- e) Pejabat/petugas yang menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah memiliki sikap/etika kerja yang baik.



Gambar 7:

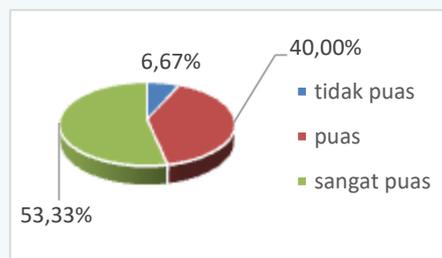
Kepuasan terhadap Sikap dan Etika Kerja Pejabat/Petugas

Sebanyak 75,00% responden sangat puas terhadap sikap/etika kerja pejabat/petugas, 18,75% reponden menjawab puas dan 6,25% responden menjawab tidak puas. Ketidakpuasan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat.

3. Kriteria Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerjasama

Terdapat lima (5) aspek pada tindak lanjut/ implementasi naskah perjanjian/ program kerjasama, yaitu: 1) Realisasi program kerjasama sesuai dengan rencana/jadwal; 2) Implementasi kerjasama yang telah dilakukan sesuai dengan kesepakatan/keputusan yang ditandatangani sebelumnya; 3) Kegiatan kerjasama yang telah dilaksanakan, berguna dan bermanfaat; 4) Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku; dan 5) Kesiapan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan).

a) Realisasi program kerjasama sesuai dengan rencana/jadwal

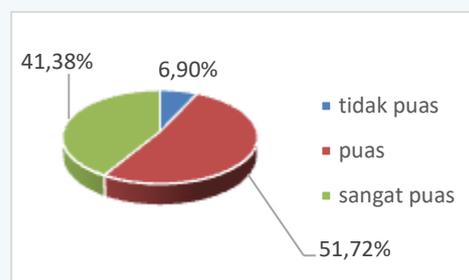


Gambar 8:

Kepuasan terhadap Kesesuaian Realisasi dengan Rencana/Jadwal Program Kerjasama

Sebanyak 53,33% responden sangat puas terhadap Kesesuaian Realisasi dengan Rencana/Jadwal Program Kerjasama, 40,00% responden menjawab puas dan 6,67% responden menjawab tidak puas. Ketidakpuasan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat

b) Implementasi kerjasama yang telah dilakukan sesuai dengan kesepakatan/keputusan yang ditandatangani sebelumnya

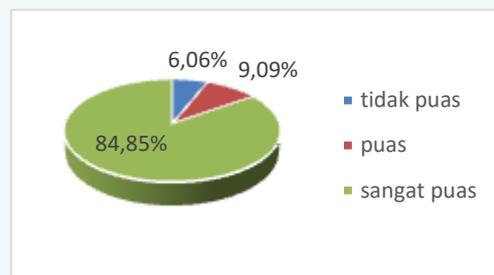


Gambar 9:

Kepuasan terhadap Kesesuaian Implementasi Kerjasama dengan Kesepakatan/Keputusan yang Ditandatangani Sebelumnya

Sebanyak 51,72% responden puas terhadap kesesuaian implementasi kerjasama dengan kesepahaman/kesepakatan yang ditandatangani sebelumnya, 41,38% reponden menjawab sangat puas dan 6,90% responden menjawab tidak puas. Ketidakpuasan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat.

c) Kegiatan kerjasama yang telah dilaksanakan, berguna dan bermanfaat

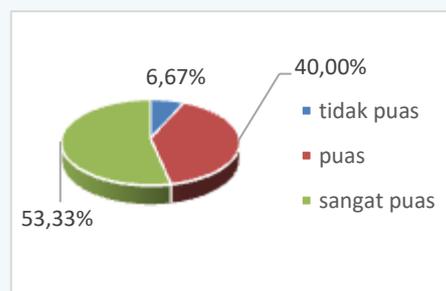


Gambar 10:

Kepuasan terhadap Kebermanfaatan Kegiatan Kerjasama

Sebanyak 84,85% responden sangat puas dan merasa bahwa kegiatan kerjasama yang telah dilaksanakan dapat bermanfaat, 9,09% reponden menjawab puas dan 6,06% responden menjawab tidak puas. Ketidakpuasan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat.

d) Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku

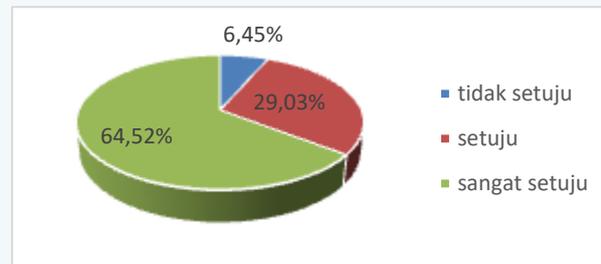


Gambar 11:

Kepuasan terhadap Pelaporan Hasil Kerjasama Sesuai dengan Kemufakatan dan Aturan yang Berlaku

Sebanyak 53,33% responden sangat puas terhadap kesesuaian pelaporan hasil kegiatan kerjasama dengan aturan yang berlaku, 40,00% reponden menjawab puas dan 6,67% responden menjawab tidak puas. Ketidakpuasan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat.

- e) Kesiapan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)



Gambar 12:

Kepuasan terhadap Pelaporan Hasil Kerjasama Sesuai dengan Kemufakatan dan Aturan yang Berlaku

Sebanyak 64,52% responden sangat setuju untuk melanjutkan kerjasama di tahun berikutnya, 29,03% responden setuju dan 6,45% responden menjawab tidak setuju. Ketidaksetujuan ini akan menjadi catatan untuk menentukan langkah perbaikan agar kepuasan mitra dapat meningkat.

4. Rangkuman hasil survey kepuasan seluruh kategori

Hasil survey ketiga kategori dengan beberapa aspeknya dapat dilihat pada gambar 12 di bawah ini.



Gambar 13:
Hasil Keseluruhan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

5. Rencana Tindak Lanjut

Terdapat beberapa aspek dimana mitra masih merasa tidak puas, sehingga perlu adanya rencana tindak lanjut yang harus dilakukan demi memperbaiki layanan kerjasama agar kerjasama yang telah terjalin dapat memberikan manfaat untuk kedua belah pihak dan harapannya agar kerjasama yang telah terjalin dapat terus berlanjut. Berikut ini adalah rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Pejabat/petugas yang menangani proses penyusunan dokumen kerjasama diharapkan adalah orang yang sama dari awal sampai akhir proses agar proses lebih cepat dan tidak ada informasi yang kurang jelas.
2. Adanya penanggungjawab kegiatan yang dapat terus memantau kegiatan yang seharusnya dilakukan yang telah tertera dalam dokumen kerjasama.
3. Meningkatkan etika kerja dalam melayani mitra kerjasama
4. Meningkatkan pengawasan dan meningkatkan komunikasi dengan mitra terkait implementasi kegiatan yang tertuang pada dokumen kerjasama.