



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA TAHUN 2022

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 penyusun laporan ini terdapat kesalahan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga yang telah dilakukan membawa manfaat untuk peningkatan UAI.

Jakarta, Desember 2022

Tim Penyusun

### **1.1. Pendahuluan**

Dalam rangka mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerja sama. Kegiatan kerja sama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerja sama lebih lanjut dan lebih luas, melalui memperpanjang Nota Kesepahaman (MoU) atau adanya Perjanjian Kerja Sama (PKS) baru dengan UAI. Manfaat dan kepuasan hasil kerja sama yang dirasakan UAI dengan mitra kerja sama dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan program kerjasama selanjutnya.

### **1.2. Tujuan Pelaksanaan**

Adapun tujuan pelaksanaan dari survey kepuasan mitra kerja sama ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap proses inisiasi kerjasama;
- b. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama;
- c. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap Tindak Lanjut/Implementasi Naskah Perjanjian/Program Kerjasama.

### **1.3. Manfaat**

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan survey ini adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama;
- b. Tersedianya informasi mengenai Pengusulan Program Kerja Sama;
- c. Tersedianya informasi tentang Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama;
- d. Tersedianya informasi tentang Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerja Sama;
- e. Sebagai bahan masukan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama dimasa mendatang;
- f. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama.

#### 1.4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Mitra Kerja Sama 2022 dilaksanakan selama kurun waktu Oktober-Desember 2022.

#### 1.5. Responden

Responden dalam Survey/Evaluasi kerja sama ini terdiri dari mitra kerja sama dalam negeri antara lain:

- a. Perguruan Tinggi
- b. Pemerintah/BUMN
- c. Industri Swasta
- d. Komunitas

#### 1.6. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data survey diawali dengan Pembentukan Tim Survey Kepuasan Kerja Sama. Tim selanjutnya mengirimkan kuesioner baik berupa *google form* maupun melalui e-mail ke mitra kerja sama (berupa surat pengantar dan kuesioner), ataupun melalui *person in charge* (PIC) sebagai pelaksana kerja sama di berbagai unit kerja. Kuesioner survey mengacu pada dokumen kepuasan kerja sama. Indikator jawaban yang ditawarkan terdiri dari lima katagori penilaian, yaitu (dengan kuisisioner yang terlampir):

- |   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| 1 | = | Sangat Tidak Puas |
| 2 | = | Tidak Puas        |
| 3 | = | Cukup             |
| 4 | = | Puas              |
| 5 | = | Sangat Puas       |

#### 1.7. Metode Pengelohan Data

Metode pengolahan data pada survey ini menggunakan metode Customet Satidfaction Score (CSAT). *Customer Satisfaction Score* (CSAT) adalah matriks yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan/Mitra. Matriks CSAT berupa indikator kuat untuk memahami kebutuhan mitra, mengidentifikasi sentimen mitra, dan mengelompokkannya berdasarkan harapan mitra. Kepuasan Mitra dapat diperoleh melalui pengalaman yang berkesan atau menyenangkan. *Customer satisfaction score* diperlukan untuk mengukur kepuasan mitra dan mengidentifikasi bagian mana yang perlu diperbaiki.

Pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner ini berupa penilaian. Ini adalah jenis pertanyaan CSAT yang memberi responden skala numerik seperti 1 hingga 5 untuk dipilih. Skala penilaian memberi mitra rentang untuk dipilih selama survey skor CSAT. Cara Mengukur *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dilakukan dengan rumus:

*Nilai CSAT = (jumlah pelanggan yang memberikan respon positif/jumlah seluruh pelanggan yang merespon) x 100%.*

Sedangkan standart batasan (tolak ukur) CSAT yang termasuk katagori baik akan diambil nilai 80%.

## **1.8. Hasil Kuisisioner**

Kuisisioner yang disebar untuk mengetahui kepuasan pihak mitra lebih kurang 110 kuisisioner, akan tetapi respon dari mitra kerja sama terhadap balikan kuisisioner survey tersebut sejumlah 12 kuisisioner atau 10%. Berikut adalah hasil tabulasi data survey berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen survey. Dari hasil tabulasi, untuk survey terhadap kepuasan mitra kerja sama dalam negeri diperoleh total rata-rata nilai **80 (Baik)**.

Point yang harus menjadi penekanan adalah mengenai tindak lanjut naskah kerja sama, terutama mengenai kesesuaian jadwal dan implementasi. Dari hal ini Direktorat Kemitraan berupaya untuk memperbaiki capaian ini dengan lebih banyak berkoordinasi dengan user internal dengan memberikan *update* perkembangan kerja sama, mengingat domain implementasi ada di user.

Tabel 5.1. Nilai Kepuasan Mitra

ITEM	NILAI	INDIKATOR	NILAI
Pengusulan Program Kerjasama	82%	Kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerjasama	80%
		Kecepatan respon pejabat/petugas secara profesional terhadap kebutuhan program kerjasama	83%
Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama	83%	Kejelasan dan kemudahan sistem/prosedur penyusunan naskah perjanjian & program kerjasama	83%
		Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama [Kemudahan dalam persyaratan teknis dan administratif]	82%
		Ketepatan waktu dalam proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerjasama	80%
		Komitmen dan kompetensi yang ditunjukkan pejabat/petugas dalam menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah	83%
		Sikap/etika kerja yang ditunjukkan pejabat/petugas dalam menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah	88%
Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerjasama	75%	Kesesuaian realisasi program kerjasama dengan rencana/jadwal	73%
		Kesesuaian implementasi kerjasama yang telah dilakukan dengan kesepakatan yang sudah ditandatangani	73%
		Guna dan manfaat kegiatan kerjasama yang telah dilaksanakan	78%
		Kesesuaian pelaporan hasil kerjasama dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	77%