

LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



**BAGIAN KERJA SAMA DAN HUMAS
BIRO AKADEMIK, KERJA SAMA DAN HUMAS
UNIVERSITAS UDAYANA
BUKIT JIMBARAN
2019**

KATA PENGANTAR

Salah satu usaha berkelanjutan yang dilakukan Universitas Udayana dalam meningkatkan mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah melalui pelaksanaan kerja sama dengan berbagai pihak, baik dalam maupun luar negeri. Salah satu upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan kerja sama di Universitas Udayana adalah dengan melakukan komponen sebagaimana yang dimuat dalam Peraturan Rektor Nomor: 7 Tahun 2018 tentang: Prosedur Operasional Baku Kerja Sama Akademik dan Non-Akademik yang salah satu komponennya adalah “Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama”.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama/survey kepuasan mitra kerja sama yang dilakukan Universitas Udayana dengan mitra kerja sama bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dalam pelaksanaan program kerja di bidang kerja sama, dan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan yang dirasakan oleh mitra kerja sama dalam menjalin kerja sama dengan Universitas Udayana dan manfaat apa yang diperoleh selama pelaksanaan kerja sama.

Survey Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama dilakukan pada tahun 2019 adalah melalui kunjungan langsung Tim Monitoring dan Evaluasi Kerjasama ke berbagai institusi terdiri dari mitra baik di Provinsi Bali maupun di luar Provinsi Bali. Perolehan hasil pengukuran kepuasan mitra kerja sama yang dicapai pada tahun 2019 adalah Sangat Baik. Untuk itu diharapkan unit kerja di lingkungan Unud dapat terus meningkatkan hubungan kerja sama dengan berbagai institusi baik pemerintah, BUMN, pihak swasta maupun perguruan tinggi negeri maupun swasta.

Kami berharap Laporan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama ini dapat dijadikan bahan informasi dalam pelaksanaan tugas baik di bidang kerja sama maupun untuk pemenuhan data untuk keperluan lainnya.

Jimbaran, September 2019

Bagian Kerjasama dan Humas

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Manfaat	1
II. METODE	3
2.1. Waktu Pelaksanaan	3
2.2. Responden	3
2.3. Metode dan Instrumen	3
2.3.1. Survey Tingkat Pemerintah	4
2.3.2. Survey Tingkat Perguruan Tinggi	8
2.3.3. Survey Tingkat Instansi Swasta	8
2.3.4. Survey di Luar Provinsi Bali	9
2.4. Metode Pengolahan Data	14
2.5. Nilai Skor Persepsi	15
III. HASIL SURVEY	16
3.1. Tabulasi Data Survey	16
3.2. Nilai Survey	16
3.2.1-3.2.5 Diagram Survey	17
IV. PENUTUP	21
4.1. Kesimpulan	21
4.2. Saran	21
4.3. Lampiran	22

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Udayana telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kerja sama yang telah di jalin dengan berbagai mitra, baik di dalam maupun luar negeri. Dalam rangka mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerja sama, 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, atau memperpanjang MoU dengan Universitas Udayana. Manfaat dan kepuasan hasil kerja sama yang dirasakan Universitas Udayana dengan mitra kerja sama dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan program kerja sama selanjutnya.

1.2. Tujuan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama

Adapun tujuan dari pengukuran kepuasan terhadap mitra kerja sama adalah untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerja sama di Universitas Udayana sebagaimana berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama dengan Universitas Udayana.
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh Universitas Udayana dengan berbagai mitra kerja sama.
3. Untuk mengetahui potensi keberlanjutan program kerja sama antara Universitas Udayana dengan mitra kerja sama.

1.3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan pengukuran kepuasan terhadap mitra kerja sama ini, adalah:

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama.
2. Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerja sama dengan Universitas Udayana.
3. Tersedianya informasi tentang potensi keberlanjutan kerja sama dengan mitra kerja sama.

4. Sebagai bahan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa mendatang.
5. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama.

II. METODE

2.1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan pengukuran kepuasan/survey terhadap mitra kerja sama, dan pengumpulan data survey terhadap mitra kerja sama dilaksanakan selama pelaksanaan monev yang berlangsung selama bulan Juni – Agustus 2019.

2.2. Responden

Responden dalam Survey/Evaluasi kerja sama terdiri dari mitra kerja sama yang terdiri dari mitra kerja sama dalam Provinsi Bali dan Luar Provinsi Bali.

2.3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data survey diawali dengan Pembentukan Tim Monev Kerjasama dengan SK Rektor. Tim selanjutnya yang dibentuk selanjutnya melakukan pertemuan-pertemuan (rapat) pembahasan dalam rangka pelaksanaan survey pengukuran kepuasan mitra kerja sama, yang memutuskan bahwa sesuai dengan anggaran yang tersedia pelaksanaan survey dengan mendatangi mitra kerja sama baik yang di dalam maupun yang di luar Provinsi Bali dengan beragam mitra baik instansi pemerintah, pemerintah daerah, pihak swasta, maupun perguruan tinggi sebagai berikut:

2.3.1. Kunjungan Tim Monev ke Tingkat Pemerintah Kota/Kabupaten

NO.	TANGGAL MONEV	KOTA/KABU-PATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
1.	24-06-2019	Pemkot Denpasar	<p>1) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana</p> <p>2) Badan pengelola Keuangan dan Aset Daerah</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama dengan Unud sudah dilaksanakan dengan baik, khususnya dengan Pusat Studi Wanita dan Perlindungan Anak. • Kerjasama terkait perlindungan Anak sangat penting dilakukan dengan PSWPA unud karena telah memiliki Kompetensi yang dilatih oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak • Kerjasama terlaksana dengan baik dengan hasil luaran yang sesuai dengan tuntutan kajian akademis. <p>Hasil kajian akademis menjadi dasar pengambilan kebijakan pemerintah kota Denpasar dan dasar dari peraturan pemerintah Denpasar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu ditindaklanjuti kerja sama dalam bidang pengendalian Kependudukan. • Penawaran Kerjasama kedepannya antara unud dengan Badan Pengelolaan dan Aset Daerah Denpasar disertakan dengan SOP pengajuan kerjasama untuk memudahkan administrasi dalam pelaksanaan kerjasama.
2.	24-06-2019	Pemerintah Provinsi Bali	<p>Badan Perencanaan Pembangunan Daerah</p> <p>2) Dinas Perhubungan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berbagai kerja sama teknis • Mahasiswa Magang/PKL • Mahasiswa Strata I, II, III melakukan penelitian ilmiah untuk bahan skripsi, thesis dan Desertasi • Karya ilmiah. • Pengembangan sistem Kartu pengawasan kendaraan sewa, termasuk kartu pengawasan angkutan sewa khusus 	<ul style="list-style-type: none"> • Banyak Hasil kajian/penelitian dari Unud yang bagus dan tidak diimplementasikan dan atau disampaikan ke Bappeda Litbang untuk implementasi dalam kelayakan program dan kegiatan. • Kerjasama perlu dilanjutkan untuk kesempurnaan sesuai dengan kebutuhan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat

3.	24-06-2019	Pemkab Badung	<p>1) Badan Penelitian dan Pengembangan</p> <p>2) Dinas Komunikasi dan Informasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama antara Universitas Udayana dengan Balitbang Badung sudah berjalan dengan Baik, Balitbang sangat dibantu oleh pihak eksternal (unud) melalui bantuan tenaga ahli dari Unud • Pelaksanaan kegiatan pekerjaan penyediaan akses internet di kabupaten badung berjalan sesuai dengan spesifikasi perencanaan terlaksana dengan baik sesuai harapan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama perlu dilanjutkan, dan diharapkan Universitas Udayana bisa langsung melaksanakan pengecekan hasil kegiatan di lapangan. • Kerjasama perlu dilanjutkan terutama dalam hal bantuan tenaga ahli, diharapkan adanya tenaga Ahli yang telah bersertifikasi.
4.	25-06-2019	Pemkab Tabanan	<p>1) Dinas Pertanian</p> <p>2) Sekretariat DPRD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan berdirinya pabrik penyosohan beras yang modern dan berkualitas di Kabupaten Tabanan, Kualitas dan Kwantitas beras meningkat • Naskah Akademik dan Ranperda Kabupaten Tabanan tentang Agribisnis terintegrasi berdasarkan kearifan Lokal dan Pariwisata. • Naskah Akademik dan Ranperda Kabupaten Tabanan tentang rencana induk pembangunan pariwisata Kabupaten Tabanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama perlu dilanjutkan dengan membuat kerjasama RPC (Rice Processing Complex) • Kerjasama perlu dilanjutkan, mengingat dapat membantu tugas-tugas DPRD terutama dalam bidang Legislasi
5.	25-06-2019	Pemkab Gianyar	<p>1) Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan</p> <p>2) Dinas Pariwisata</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kajian Implementasi Pengelolaan Hama Dan Penyakit Terpadu Pada Tanaman Bawang Merah Di Kabupaten Gianyar • Pelaksanaan Kerjasama dengan Fakultas Pariwisata berjalan dengan baik, dengan hasil laporan yang akurat, adanya kajian, dan pembuatan Buku tentang Gastronomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama perlu untuk dilanjutkan. • Kerjasama perlu dilanjutkan kembali di masa yang akan datang.

6.	25-06- 2019	Pemkab Bangli	<p>1) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangli</p> <p>2) Bappeda Kabupaten Bangli</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama dengan FKP, kegiatan Kajian Keramba di Danau Batur • Pelaksanaan Kerjasama dengan Fakultas Teknik Terkait Pemanfaatan Bio Energi • Dosen Unud Sebagai Narasumber untuk Kegiatan Renovasi Pasar Singamandawa yang melibatkan tim ahli dari FT Unud • Kegiatan penyusunan RIK Kerjasama itbang denga Unud 	<ul style="list-style-type: none"> • Diharpakn kegiatankajian-kajian yang dilakukan dapat ditindaklanjuti bsecara nyata. • Kerjasama secara teknis perlu ditingkatkan , tidak hanya berupa kajian-kajian.
7.	26-06-2019	Pemkab Buleleng	1) Dinas Pengendalian Penduduk	Kegiatan Penyusunan Statistis Gender Kabupaten Buleleng yang dialaksaakn oleh Pulit wanita LPPM Unud	Kerjasama Perlu dilanjutkan khususnya kagiatan pendampingan untuk dapat meningkatkan layanan.
8.	27-06-2019	Pemkab Klungkung	<p>1) Dinas Perhubungan</p> <p>2) Sekretariat Daerah</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil kerjasama berupa kajian dan Hasibility, pendampingan. • Pemeliharaan dan Pengembangan Sistem informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama perlu dilanjutkan terutama bidang Konsultan, perlunya mendapat masukan dalam meningkatkan kualitas layanan. • Perlu dilanjutkan dan dikembangkan untuk meningkatkan Kinerja SDM Pemkab Klungkung

9.	27-06-2019	Pemkab Karangasem	<p>1) Dinas Pariwisata</p> <p>2) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tersusunnya Naskah Akademik dan Rancangan Perda di Kabupaten Karangasem, dengan hasil luarannya yaitu: Naskah Akademik, Ranperda Perda. • Perda Restribusi yang disusun bekerja sama dengan Unudsudah diundangkannya • Adanya naskah akademik Ranperda Kab. Karangasem tentang Perlindungan Perempuan dan anak korban kekerasan adanya, dan adanya buku statistic Status Gender dan Buku Prospek anak-anak tahun 2018 	<ul style="list-style-type: none"> • Banyak Kajian yang ke depannya bisa dikerjasamakan dan dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melibatkan Universitas Udayana. • Kerjasama perlu dilanjutkan dalam peningkatan berbagai kapasitas di masa yang akan datang.
10.	02-07-2019	Pemkab Jembrana	<p>1) Dinas Koperasi UMKM perindustrian dan Perdagangan</p> <p>2) Dinas Komunikasi dan Informasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya penerapan panca usaha ternak Kambing yang lebih Maksimal. • Memberi dampak positif bagi peternak Kambing dalam meningkatkan pendapatan sebagai usaha utama • Effisiensi Anggaran • Berupa Kajian Rencana Induk SPBE • Hasilnya Aplikasi Lashari dan Semar 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama dengan Universitas Udayana perlu dilanjutkan dalam bentuk teknologi peralatan pasca panen ternak Kambing. • Kerjasama dengan Unud perlu dilanjutkan mengingat masih ada beberapa proses kegiatan dalam penerapan SPBE

2.3.2. Kunjungan Tim Monev di tingkat Perguruan Tinggi

NO.	TANGGAL MONEV	KOTA/KABU-PATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
1	02-07-2019	PTN/PTS	1) Dwijendra 2) Stikes Bali 3) Politeknik Negeri Bali	<ul style="list-style-type: none"> • Belum ada kerja sama spesifik yang dilaksanakan oleh para pihak • Kerjasama bidang akademik, bantuan tenaga pengajar, pemakaian lab, dll • Peningkatan karier di bidang pustakawan. • Hasil dari penilaian Angka Kredit sudah 4 (empat) orang pustakawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu ditindaklanjuti dengan kegiatan teknis antara para pihak • Kerjasama perlu dilanjutkan dalam rangka bantuan pengembangan STIKES • Kerjasama perlu dilanjutkan. • Banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak

2.3.3. Kunjungan Tim Monev ke Instansi Swasta di Provinsi Bali

NO.	TANGGAL MONEV	KOTA/KABU-PATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
2	02-07-2019	Swasta	1) RS. Bali Jimbaran 2) CII (Conservation Internal Indonesia)	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama rujukan pemeriksaan penunjang medika dan pelaksanaan sterilisasi alat medis, manfaat kelancaran dan kecepatan pelayanan terhadap pasien, kelengkapan pemeriksaan dan peningkatan standar • Manfaat masih sebatas Riset bersama baik dibidang pariwisata dan Kelautan (perikanan) • Conservation Internal Indonesia sangat mengedepankan Science, Partnership dan pengabdian Masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama perlu dilanjutkan • Kerjasama perlu dilanjutkan terutama bidang pengabdian Masyarakat.

2.3.4. Kunjungan Tim Money di Luar Provinsi Bali

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di luar Provinsi Bali dilaksanakan dengan perincian pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

NO.	TANGGAL MONEV	KOTA/KABU-PATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
1.	29/27-08-2019	Sumatra	Universitas Andalas	<ul style="list-style-type: none">• Kerjasama yang terjalin antara universitas udayana dengan Universitas Andalas sudah berjalan baik dengan adanya beberapa fakultas yang terlibat diantaranya FAPET, FIB dan FISIP	<ul style="list-style-type: none">• Kegiatan kerjasama teknis perlu ditingkatkan lagi terutama antara Fapet Unud dengan Fapet Unand terkait kerjasama pengembangan Sapi Bali dengan Sapi Pesisir yang perlu ditindaklanjuti mengingat Tim dari Unand sudah sangat serius untuk mengkaji hal tersebut, akan tetapi belum ada respon serius dari Fakultas Peternakan Universitas Udayana.• Pengiriman mahasiswa (exchange) baik melalui program PERMATA Nusantara maupun program U to U perlu dikembangkan lebih banyak di masa yang akan datang.

2.	29/31-08-2019	Bandung	<p>1) ITB</p> <p>2) Universitas Telkom</p> <p>3) Pemkot Bandung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik, dan Kerjasama sudah terjalin dengan cukup baik, terutama kunjungan Unud ke berbagai unit kerja di ITB dalam rangka studi banding bidang tertentu. • Manfaat secara teknis terkait dengan kerja sama kedua belah pihak tercatat di Fakultas dan LPPM • Berbagai seminar bersama dilaksanakan kedua belah pihak dan sangat bermanfaat • Kerjasama Lontar di TI sudah terakreditasi • Sudah memiliki 300 Aplikasi • Unud sudah mengimplementasikan aplikasi yang dimiliki 	<ul style="list-style-type: none"> • Terus dilanjutkan dan ditingkatkan. • Rencana Kedepan diharapkan adanya kegiatan kerjasama Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama Riset <p>Kerjasama kedua belah pihak perlu ditindaklanjuti dengan program lainnya</p> <p>Diharapkan di masa yang akan datang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama Tetap dilanjutkan • Diharapkan adanya Kerjasama dalam bentuk Kerja praktek, KKN dll di Pemkot Bandung • Kerjasama Beasiswa ASN Pemkab ke Unud • Kerjasama penelitian Swakelola.
----	---------------	---------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.	29/31-08-2019	Jakarta	1) Kemenpar 2) Universitas Sahid	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengembangan desa Wisata melalui pendampingan oleh Universitas Udayana • Kolaborasi Mahasiswa bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi. • Pengembangan SDM Bidang yang terkait dengan jurusan/Prodi di Univ. Sahid dan Univ. Udayana 	<ul style="list-style-type: none"> • Harus ada Pengembangan Kerjasama lebih lanjut • Perlu dilanjutkan dalam kerjasama kedua belah pihak dan dikembangkan oleh masing-masing Prodi di Unud dan Universitas Sahid.
4.	29/31-07-9019	Bogor	1) PT. Sanbio Laboratories 2) IPB	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa FKH Unud melakukan magang di PT. Sanbio Laboratories. • Hibah penelitian Mahasiswa dan Dosen • Hibah Kerjasama melalui publikasi International • Penelitian yang melibatkan dosen FKH Unud khususnya Uji Lapang Vaksin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu dilanjutkan dengan mengadakan Seminar yang melibatkan PT. Sanbio dan Fakultas Kedokteran Hewan Unud • Rencana pemberian Beasiswa kepada mahasiswa.
5.	/6-08-2019	Jakarta (1)	1) MK 2) Lembaga Molekuler Eijkman	<ul style="list-style-type: none"> • Unud sudah aktif menjalin kerjasama dengan MK berupa Seminar, pelaksanaan Pekan Konstitusi, dll • Kerjasama berjalan dengan baik sejak tahun 1998 dan sudah banyak melahirkan tulisan-tulisan/jurnal penelitian bersama, khususnya dengan FK 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama kedepan bisa dilaksanakan secara cost sharing untuk kegiatan-kegiatan yang melibatkan kedua belah pihak • Support dari imtitusi perlu ditingkatkan lebih lanjut (tidak hanya mengandalkan hubungan secara personal), dan diharapkan kerjasama dapat diperluas dengan unit-unit lain selain Fakultas Kedokteran.

6.	5/7-08-2019	Jakarta (2)	1) Ombudsman 2) Pusdiklat PLN	<ul style="list-style-type: none"> • Belum ada kegiatan spesifik yang dilaksanakan kedua belah pihak, sejauh ini baru pada tahapan koordinasi pelaporan dari masyarakat yang diturskan ke Universitas Udayana. • Bentuk dari BUMN Hadir untuk negeri, Penyelarasan Kompetensi antara Industri dengan PTN/PTS dan menyiapkan Mahasiswa Siap Kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Nota Kesepahaman agar ditindaklanjuti dengan PKS • Kerjasama perlu dilanjutkan agar Kompetensi Industri dengan PTN/PTS makin selaras.
7.	8/9-08-2019	Provinsi NTT	1) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan 2) Rumah Sakit Umum Kabupaten Ende	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama sangat bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut terkait lokasi pariwisata ende • Kerjasama masih dibutuhkan dalam hal tenaga spesialis dan sangat membantu RSUD Ende untuk tenaga dokter 	<ul style="list-style-type: none"> • Diharapkan kerjasama dapat lebih ditingkatkan dalam bidang pendidikan dan pengabdian masyarakat sadar wisata • RSUD Ende sangat membutuhkan tenaga dokter dan spesialis dari UNUD mengingat kurangnya tenaga Dokter dan spesialis dalam membantu pelayanan di RSUD Ende

Pelaksanaan pengukuran/pengukuran/survey mengacu pada kuesioner survey kepuasan terhadap mitra kerja sama.yang Indikator jawaban ditawarkan terdiri dari lima katagori penilaian, yaitu (1) Sangat Tidak Setuju; (2) Tidak Setuju; (3) Netral; (4) Setuju; dan (5) Sangat Setuju. Selanjutnya, kisi-kisi penilaian kepuasan mitra kerja sama Universitas Udayana yang memuat indikator sebagaimana terlihat pada kuesioner berikut ini:

**KUESIONER SURVEY MITRA KERJA SAMA
(Mitra Dalam Negeri)**

Kuesioner ini disampaikan dalam rangka mengetahui kualitas/kuantitas pelaksanaan kerja sama yang dilaksanakan Fakultas/Unit Kerja di lingkungan Universitas. Penilaian dilakukan berdasarkan parameter:

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Netral
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

Mohon membubuhkan tanda (✓) terhadap jawaban yang paling tepat menurut Bapak/Ibu:

No.	INDIKATOR	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Mudah berkomunikasi dengan mitra kerja sama					
2.	Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama					
3.	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama sesuai dengan kompetensinya					
4.	Pelaksanaan kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan					
5.	Kerja sama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan					

Terima kasih atas kontribusinya dalam pengisian kuesioner tersebut.

2.4. Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 5 (U5) sesuai dengan urutan dalam kuesioner, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah h Bobot}}{\text{Jumlah h Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

2. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

3. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 20$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

2.5. Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN UNIT
1	1,00-1,80	20-36,00	1	Sangat Tidak Setuju
2	1,81-2,60	36,01-52,00	2	Setuju
3	2,61-3,40	52,01-68,00	3	Netral
4	3,41-4,20	68,01-84,00	4	Setuju
5	4,21-5,00	84,01-100	5	Sangat Setuju

III. HASIL SURVEY

3.1. Tabulasi Data Survey

Hasil Tabulasi Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Mitra Kerja Sama

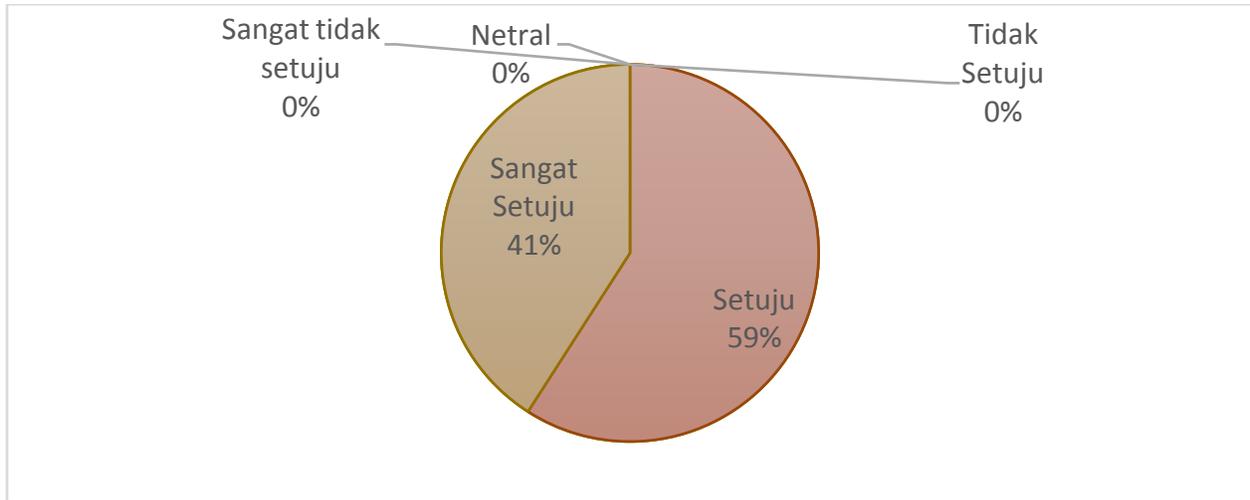
NO.	INDIKATOR	NILAI					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1.	Mudah berkomunikasi dengan mitra kerja sama	--	--	-	26	18	44
2.	Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama	--	--	2	14	28	44
3.	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama sesuai dengan kompetensinya	--	--	1	8	35	44
4.	Pelaksanaan kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan	--	--	2	15	27	44
5.	Kerja sama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan	--	--	1	3	40	44

Kuesionert yang disebar sesuai dengan kunjungan langsung oleh Tim Monitoring dan Evaluasi ke berbagai mitra kerja sama. Berikut adalah hasil tabulasi data survey berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen survey.

3.2. Nilai Survey Kepuasan Mitra Kerja sama

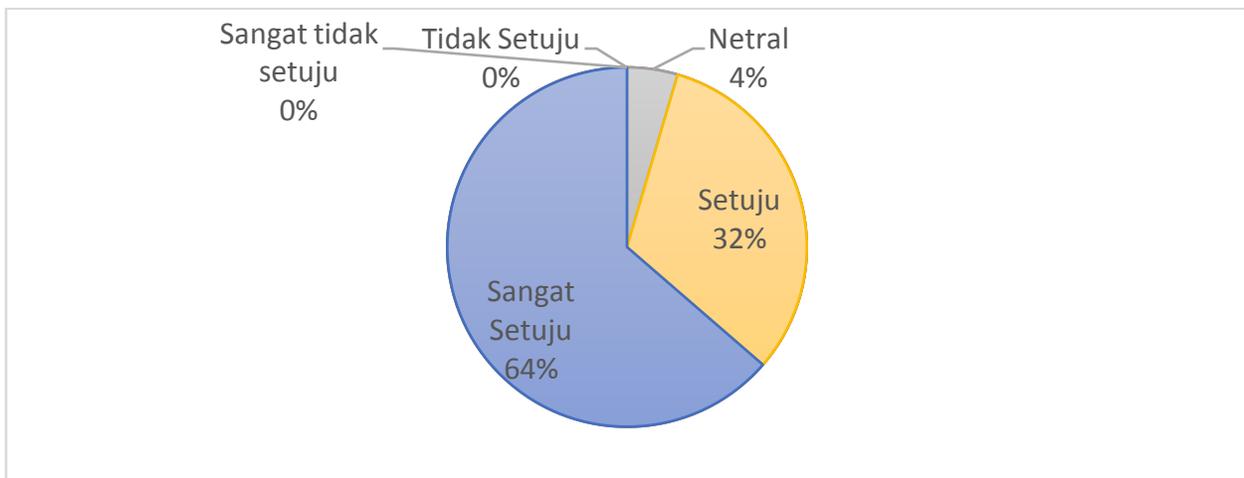
NO	UNSUR	NILAI IKM	SKOR	MUTU	KINERJA
1	Mudah berkomunikasi dengan mitra kerja sama	110.227	194	5	Sangat Baik
2	Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama	114.773	202	5	Sangat Baik
3	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama sesuai dengan kompetensinya	119.318	210	5	Sangat Baik
4	Pelaksanaan kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan	114.535	201	5	Sangat Baik
5	Kerja sama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan	122.159	215	5	Sangat Baik
	Rata-rata	116.202	204.2		5

3.2.1 3.1.1 Mudah berkomunikasi dengan mitra kerja sama.



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 41% atau 18 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 59 % atau 26 mitra kerja sama menjawab setuju, atau 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mitra kerja sama puas dalam mengkomunikasikan berbagai hal yang terkait dengan implementasi kerja sama dengan Universitas Udayana.

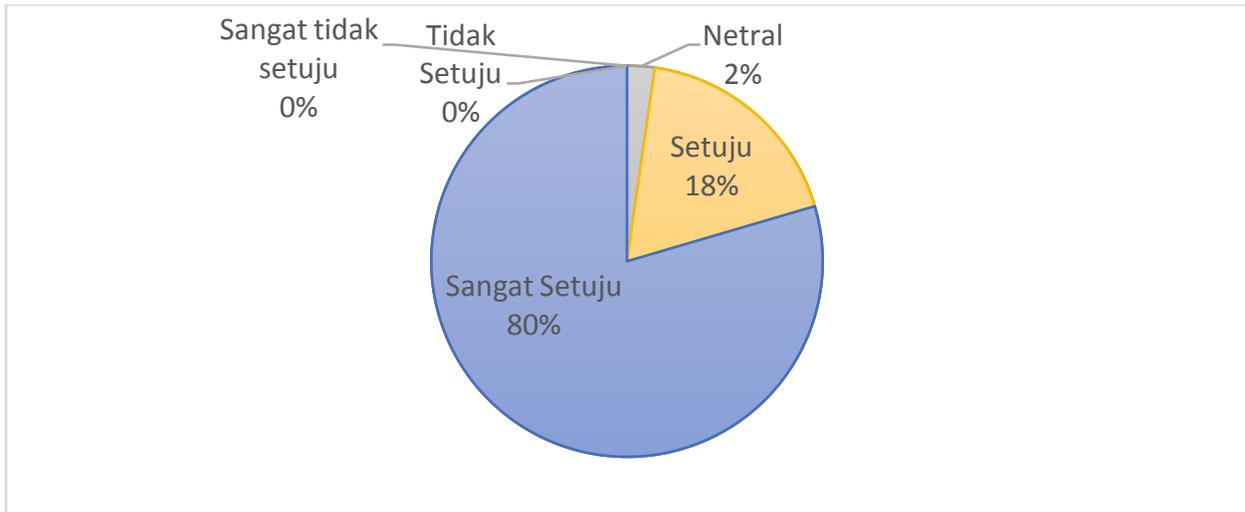
3.1.2. Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 64% mitra kerja sama atau 28 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 32% atau 14 mitra kerja menjawab sama setuju, 4 % atau 2 mitra

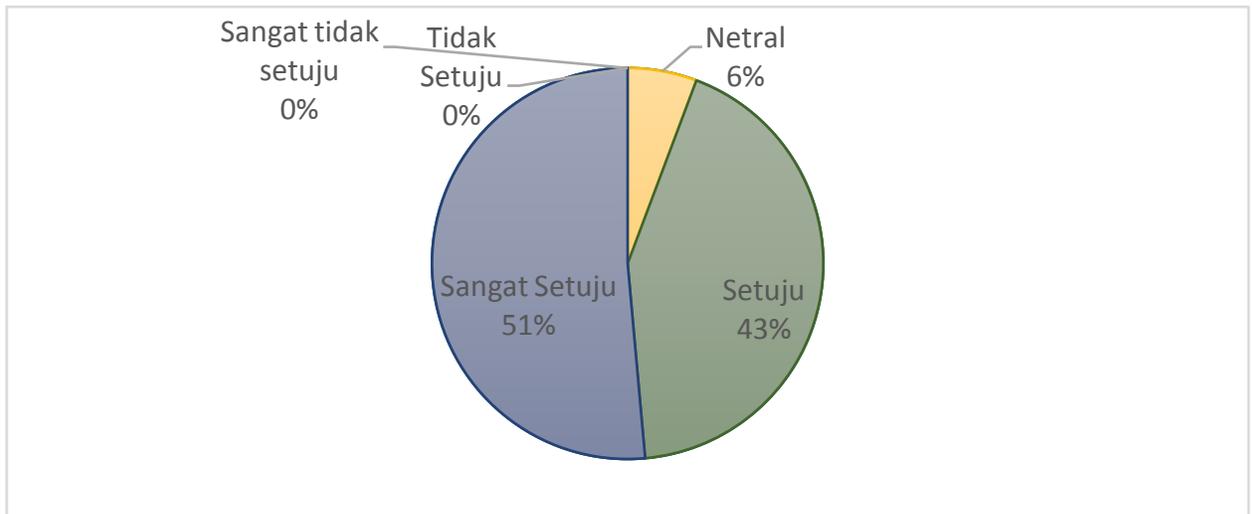
kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 dari mitra kerja sama menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mitra kerja sama puas dalam mengimplementasikan berbagai kerja sama dengan Universitas Udayana.

3.1.3. SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama sesuai dengan kompetensinya.



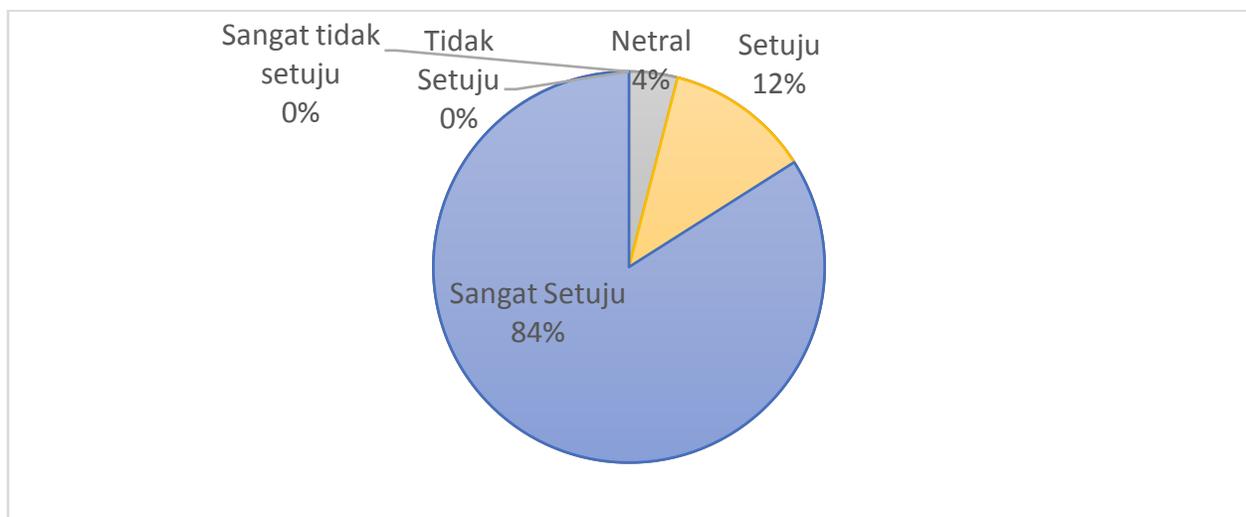
Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 80 % mitra kerja sama atau 35 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 18% atau 8 mitra kerja sama menjawab setuju, 2 % atau 1 mitra kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 dari mitra kerja sama menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 dari mitra kerja sama yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mitra kerja sama puas dengan SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sudah sesuai dengan kompetensinya.

3.1.4. Pelaksanaan kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan.



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 51% atau 27 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 43% atau 15 mitra kerja sama menjawab setuju, 6% atau 2 mitra kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 mitra kerja sama yang menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 mitra kerja sama yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mitra kerja sama puas dan pelaksanaan kerja sama dengan Universitas Udayana telah mencapai tujuan yang diinginkan.

3.1.5. Kerja Sama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan.



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 84 % atau 40 mitra kerja sama sangat setuju, 12% atau 3 mitra kerja sama menjawab setuju, 4% atau 1 mitra kerjasama yang menjawab netral, 0% atau 0 dari mitra mitra kerja sama yang tidak setuju,dan 0% atau 0 dari mitra kerja sama yang menjawab sangat tidak setuju.Hal ini menunjukkan bahwa berbagai kerja sama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan mitra kerja sama.

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Secara umum dapat disimpulkan, bahwa hasil survey kepuasan mitra terhadap di Universitas Udayana menunjukkan bahwa 92.96%% mitra puas bekerja sama dengan Universitas Udayana. Keseluruhan pertanyaan yang mencerminkan lima indikasi kepuasan mendapatkan respon yang memuaskan. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya mengingat ada beberapa mitra kerja sama yang masih memberikan nilai netral terhadap butir-butir kuesioner yang diterima.

4.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan kinerja survey di bidang kerja sama, beberapa saran yang dapat digunakan sebagai acuan pada kegiatan serupa di masa yang akan datang. Untuk diharapkan pelaksanaan survey mitra kerja sama bisa dilaksanakan baik secara tatap muka maupun partisipasi melalui pengiriman kuesioner ke mitra kerjasama baik melalui email dalam bentuk google form agar yang berpartisipasi dalam survey lebih luas.

4.3. Lampiran Tabulasi Data

**HASIL TABULASI DATA PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MITRA KERJASAMA
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO.	MITRA KERJASAMA	UNSUR LAYANAN						
		U1	U2	U3	U4	U5		
1	Dinas Pemberdayaan Perempuan	5	5	5	4	5		
2	Badan Pengelola Aset Negara	4	4	4	4	5		
3	Dinas Perhubungan Provinsi Bali	4	4	4	4	5		
4	Balitbang Badung	4	5	5	5	5		
5	Bappeda Litbang Bali	4	4	5	5	5		
6	Diskominfo	4	5	5	5	5		
7	Dinas Peternakan Tabanan	4	5	5	4	5		
8	Sekretariat DPD Tabanan	5	5	5	5	5		
9	Dinas Pertanian Tabanan	4	4	5	5	5		
10	Pemkab Tabanan (Peta Kawasan Kopi)	5	4	5	4	5		
11	Pemkab Tabanan (Uji Tanah)	5	4	5	4	5		
12	Pemkab Tabanan (Bambu Tabah)	4	5	5	4	5		
13	Pemkab Tabanan (Sertifikasi Organik Kopi)	4	4	5	4	5		

14	Bapeeda Gianyar	4	5	5	5	5		
15	Dinas Pariwisata Gianyar	5	5	5	5	5		
16	Dinas Pertanian Bangli	4	5	5	4	5		
17	Bappeda Bangli	4	4	5	5	5		
18	Pemkab Buleleng	4	4	5	4	5		
19	Pemkab Klungkung (Sistem E- Kinerja)	5	5	5	4	5		
20	Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	4	5	5	5	5		
21	Dinas Pemberdayaan Anak Kabupaten Karangasem	5	4	5	5	5		
22	Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem	5	5	5	5	5		
23	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana	5	5	5	5	5		
24	Pemkab Jembrana (Kel. Ternak Gempita)	5	5	5	5	4		

25	Universitas Dwijendra	4	3	4	3	4		
26	Stikes Bali	4	4	5	4	5		
27	Politeknik Negeri Bali	4	5	5	5	5		
28	Conservation International Indonesia	5	5	4	5	5		
29	RS Bali Jimbaran	5	5	5	5	5		
30	Universitas Andalas (FIB)	4	5	5	5	5		
31	Universitas Andalas (Fapet)	4	4	4	4	4		
32	Institut Teknologi Bandung (ITB)	4	4	4	5	5		
33	Universitas Telkom	5	5	5	5	5		
34	Pemkot Bandung	4	5	4	4	5		
35	ASDEP PSD Kemenpar	4	5	5	5	5		
36	Universitas Sahid Jakarta	4	4	5	4	5		
37	PT. Sanbio Lab	5	5	5	5	5		
38	Institut Pertanian Bogor (IPB)	4	5	4	5	5		
39	Mahkamah Konstitusi (MK)	4	5	5	5	5		
40	Lembaga Biologi Molekuler	5	5	5	5	5		

41	Dinas Pariwisata Kabupaten Ende, NTT	5	5	5	5	5		
42	Ombudsman RI	4	3	3	3	3		
43	PT. PLN (Program Magang Diklat)	5	5	5	5	5		
44	RSU Kabupaten Ende, NTT	5	5	5	5	5		
ΣNilai	□							204.4
/Unsur		194	202	210	201	215		
NRR /								
Unsur		4.409	4.591	4.773	4.581	4.886		
NRR								
tertbg/		0.882	0.918	0.955	0.916	0.977		*)
unsur								4.648
IKM Unit pelayanan								92,962

Keterangan :

- U1 s.d. U5 = Unsur-Unsur pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0,2

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Mudah Berkomunikasi dengan mitra kerjasama	110.227
U2	Pelaksanaan kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama	114.773
U3	SDM Unud yang dilibatkan dalam pelaksanaan kerjasama sesuai dengan kompetensinya	119.318
U4	Pelaksanaan kerjasama mencapai tujuan yang ditetapkan	114,535
U5	Kerjasama dengan Universitas Udayana Memuaskan	122,159

116.202

IKM UNIT PELAYANAN : 92.96

- A (Sangat Setuju) : 84,01 - 100
- B (Setuju) : 68,01 - 84,00
- C (Netral) : 52,01 - 68,00
- D (Tidak Setuju) : 36,01 - 52,00
- E (Sangat Tidak Setuju) : 20,00 - 36,00

