

LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



**BAGIAN KERJA SAMA DAN HUMAS
BIRO AKADEMIK, KERJA SAMA DAN HUMAS
UNIVERSITAS UDAYANA
BUKIT JIMBARAN
2018**

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 Nomro: 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 melalui penyampaian kuesioner, dan hasil yang diperoleh dari survey 2018 adalah dengan nilai Sangat Baik. Untuk itu melalui pengukuran/survey yang dilakukan diharapkan dapat terus dipertahankan kualitas kerja dengan mitra kerja sama sebagaimana harapan kedua belah pihak.

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

Jimbaran, Nopember 2018

Bagian Kerjasama dan Humas

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Udayana telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kerjasama yang telah di jalin dengan berbagai mitra, baik di dalam maupun luar negeri. Dalam rangka 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 dengan Universitas Udayana. Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang dirasakan Universitas Udayana dengan mitra kerjasama dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan program kerjasama 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:

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

1.3. Manfaat

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

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama.
2. Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerjasama dengan Universitas Udayana
3. Tersedianya informasi tentang potensi keberlanjutan kerjasama dengan mitra kerjasama.
4. Sebagai bahan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama di masa mendatang.
5. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama.

II. METODE

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan pengukuran kepuasan dan pengumpulan data survey terhadap mitra kerja sama dilaksanakan selama Maret-Agustus 2018.

2.2 Responden

Responden merupakan mitra kerja sama Universitas Udayana, baik dari dalam maupun luar negeri. Total Responden yang diterima balikan kuesionernya berjumlah 33 kuesioner yang mewakili institusi dalam negeri maupun luar negeri.

2.3 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data survey adalah dengan mengirimkan kuesioner melalui e-mail ke mitra kerja sama (berupa surat pengantar dan kuesioner), ataupun melalui person in charge 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 (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 KERJASAMA
(Mitra Dalam Negeri)

Kuesioner ini disampaikan dalam rangka mengetahui kualitas/kuantitas pelaksanaan kerjasama 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 kerjasama					
2.	Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerjasama					
3.	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama sesuai dengan kompetensinya					
4.	Pelaksanaan kerjasama mencapai tujuan yang ditetapkan					
5.	Kerjasama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan					

Terima kasih atas kontribusinya dalam pengisian kuesioner tersebut.

QUESTIONER SURVEY
(Overseas Partner)

This questionnaire is intended to get input of the implementation of cooperation established by faculties/unit in Udayana University. The questionnaire will be graded under the following parameters:

- 1: Strongly Disagree
- 2: Disagree
- 3: Slightly Agree
- 4: Agree
- 5: Strongly Agree

Please put the (✓) mark in the column that best suits your opinion on these questions:

No.	INDICATOR	RATING				
		1	2	3	4	5
1.	Easy to communicate with the partner					
2.	The person (s) who conducted the activities understands and have a quick respond in the implementation of cooperation					
3.	The human resources involved in the cooperation meets the standard of competency					
4.	The cooperation has achieved the goals					
5.	The cooperation with Udayana University is satisfying					

Thank you for your kind cooperation.

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:

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

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

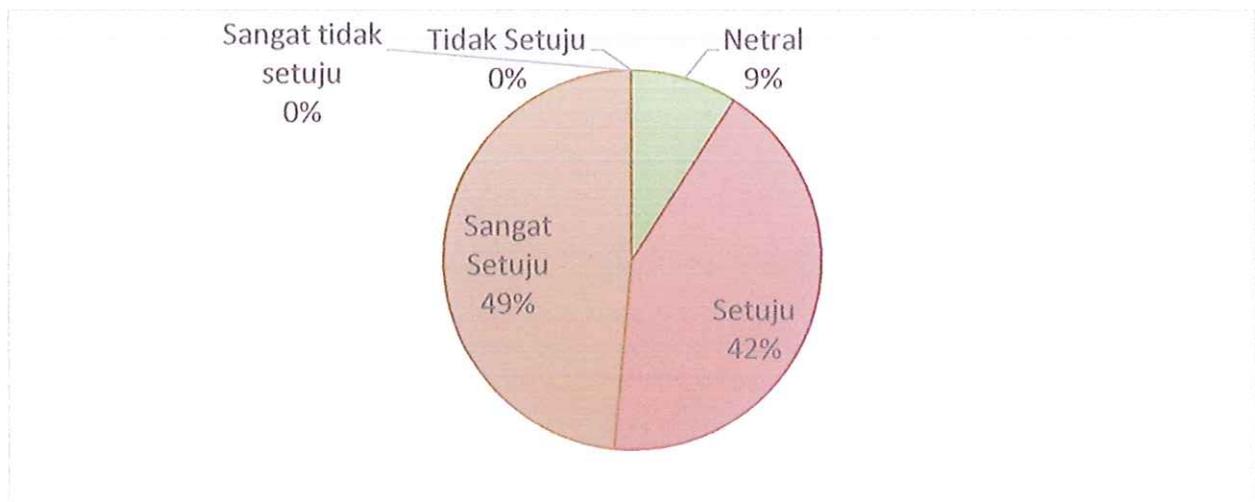
NO.	INDIKATOR	NILAI					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1.	Mudah berkomunikasi dengan mitra kerjasama	--	--	3	14	16	33
2.	Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerjasama	--	--	5	14	14	33
3.	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama sesuai dengan kompetensinya	--	--	2	15	16	33
4.	Pelaksanaan kerjasama mencapai tujuan yang ditetapkan	--	--	2	13	18	33
5.	Kerjasama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan	--	--	2	10	21	33

Kuesionert yang disebar untuk mengetahui kepuasan pihak mitra lebih kurang 75 kuesioner, akan tetapi respon dari mitra kerja sama terhadap balikan kuesioner survey tersebut sejumlah 33 kuesioner (33) mitra baik dalam maupun luar negeri. Berikut adalah hasil tabulasi data survey berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen survey.

3.2. Nilai Survey Kepuasan Mitra Kerjasama

NO	UNSUR	NILAI IKM	SKOR	MUTU	KINERJA
1	Mudah berkomunikasi	87.88	145	5	Sangat Baik
2	Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama	85.45	141	5	Sangat Baik
3	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama sesuai dengan kompetensinya	88.48	146	5	Sangat Baik
4	Pelaksanaan kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan	89.70	148	5	Sangat Baik
5	Kerjasama yang dilaksanakan dengan Universitas Udayana memuaskan	91.52	151	5	Sangat Baik
	Rata-rata	88.606	146.2		5

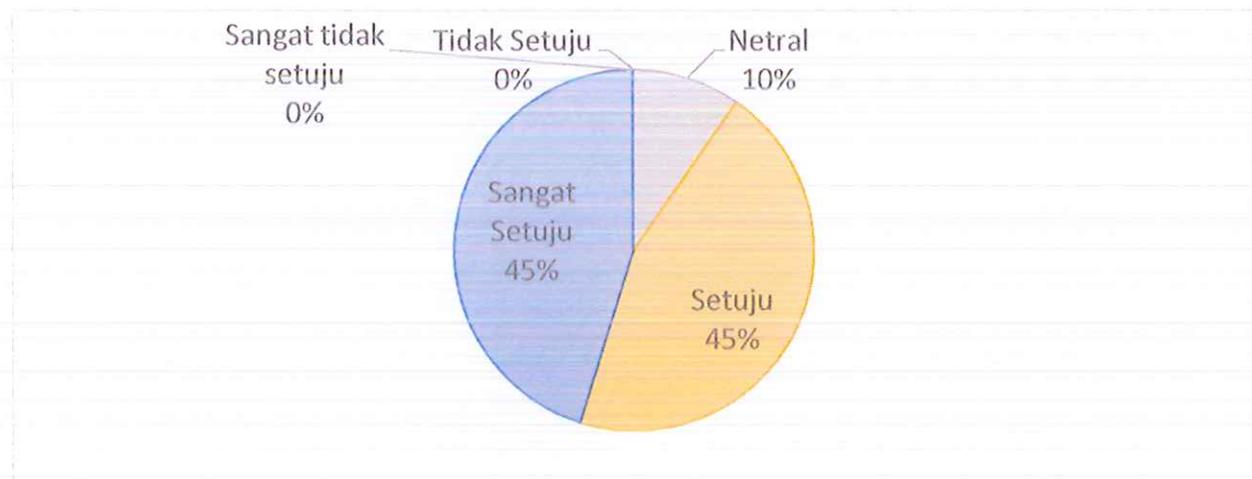
3.1.1 Mudah berkomunikasi dengan mitra kerja sama/*Easy to communicate with the partner*



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 49% atau 16 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 42% atau 14 mitra kerja sama menjawab setuju, 9% atau 3 mitra kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab sangat tidak

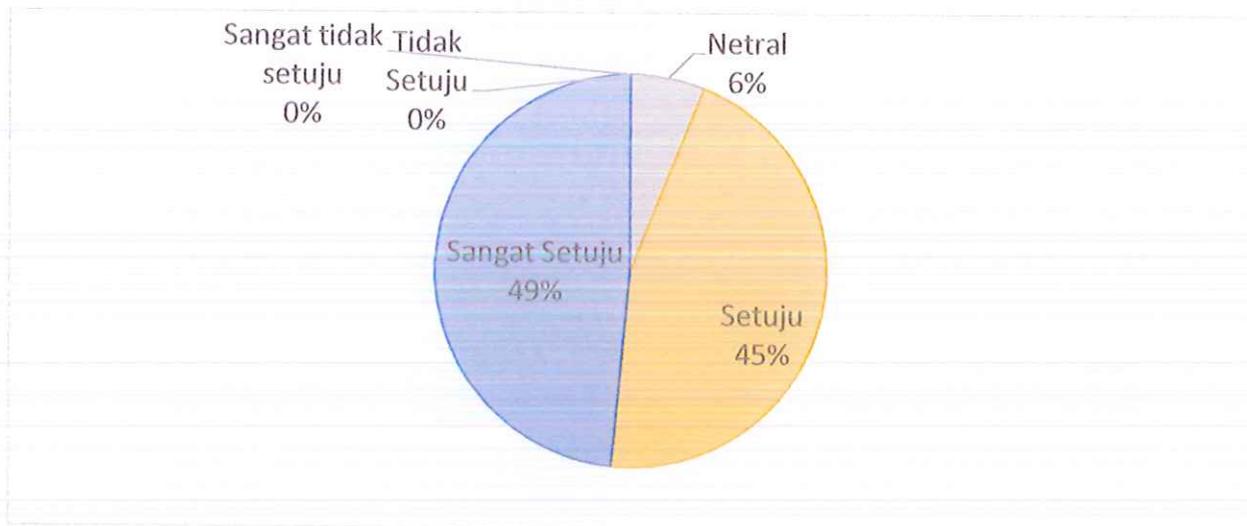
setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mitra kerja sama puas dalam mengkomunikasikan berbagai hal yang terkait dengan implementasi kerja sama dengan Universitas Udayana.

3.1.2. Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi kerja sama/ *The person (s) who conducted the activities understands and have a quick respond in the implementation of cooperation*



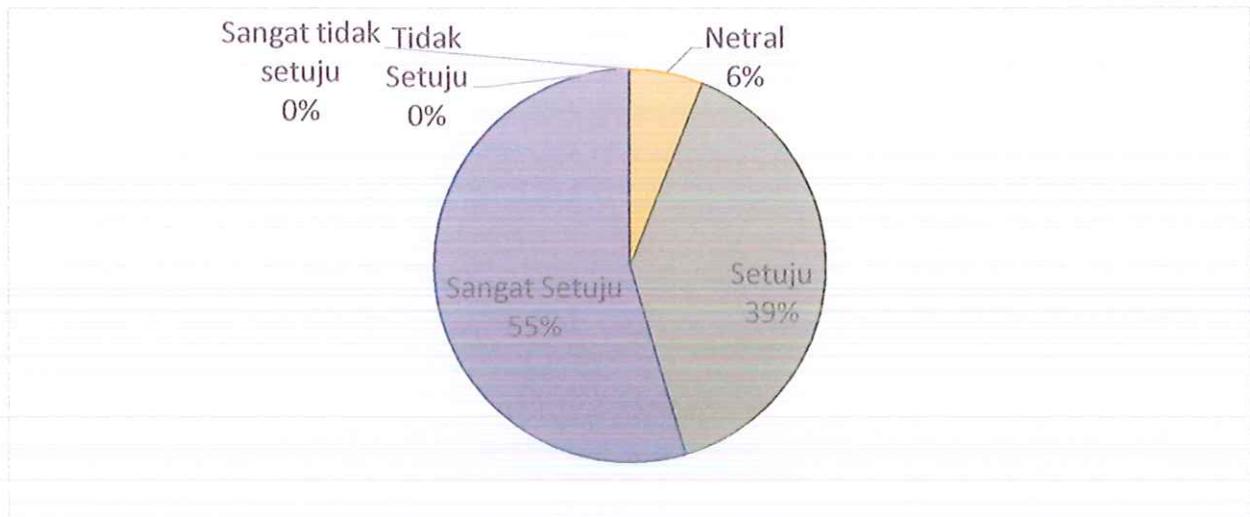
Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 45% mitra kerja sama atau 14 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 45% atau 14 mitra kerja sama menjawab sama setuju, 10% atau 5 mitra kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 dari mitra kerja sama menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 mitra kerja sama menjawab 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/ *The human resources involved in the cooperation meets the standard of competency*



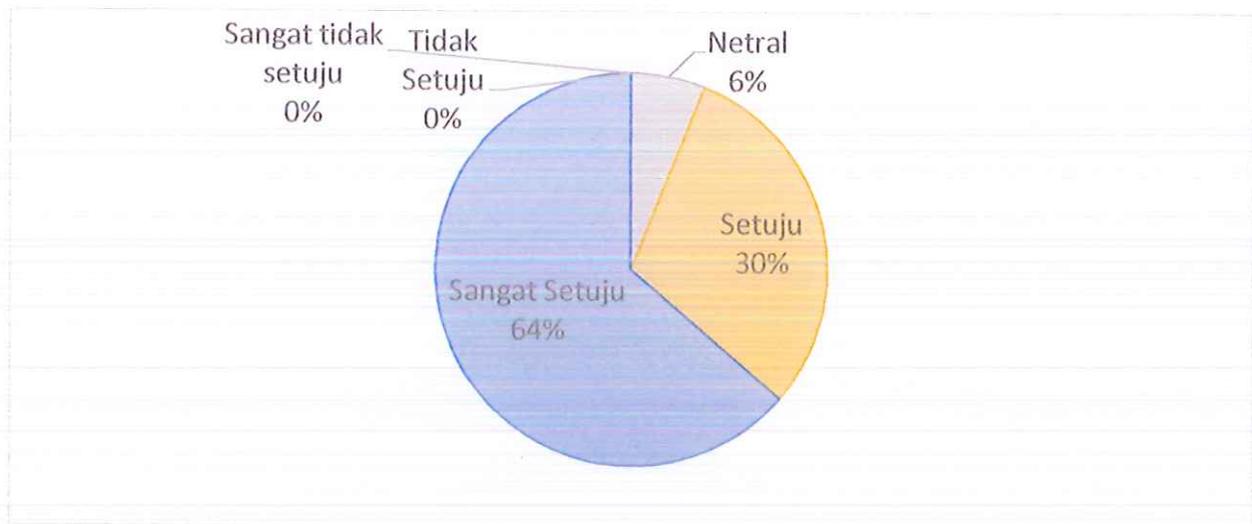
Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 49% mitra kerja sama atau 16 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 45% atau 15 mitra kerja sama menjawab setuju, 6% atau 2 mitra kerja sama menjawab netral, 0% atau 0 dari mitra kerja sama menjawab tidak setuju dan 0% atau 0 dari mitra kerja sama yang 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/*The cooperation has achieved the goals*



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 55% atau 18 mitra kerja sama menjawab sangat setuju, 39% atau 13 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/ *The cooperation with Udayana University is satisfying*



Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa 64% atau 21 mitra kerja sama sangat setuju, 30% atau 10 mitra kerja sama menjawab setuju, 6% atau 2 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.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Secara umum dapat disimpulkan, bahwa hasil survey kepuasan mitra terhadap di Universitas Udayana menunjukkan bahwa 88,606% 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, diantaranya 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 datang sebagaimana berikut:

- 4.2.1 Diharapkan jumlah responden yang berpartisipasi dalam survey akan lebih banyak di masa yang akan datang, agar bisa mewakili jumlah kerja sama yang ada.
- 4.2.2 Monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama perlu melibatkan mahasiswa dan dosen sebagai bagian dari *stakeholders*, dengan melibatkan mereka sebagai subyek survey untuk mengetahui sejauh mana program-program kerjasama memberikan manfaat dan kepuasan bagi baik bagi dosen maupun mahasiswa, mengingat mahasiswa juga mengikuti program-program tindak lanjut kerja sama.

4.3. Lampiran Hasil Tabulasi Data

REKAP KUISIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	JUMLAH	NILAI UNSUR	NI= NUX	KM: \bar{z} NIX	
1	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	145	4.394	0.8788	20	
2	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	141	4.273	0.8545		
3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	146	4.424	0.8848			
4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	148	4.485	0.8970			
5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	151	4.576	0.9152				
R=RESPONDEN																																						
I=INDIKATOR																																						
NILAI PERSEPSI	1,00-1,80	1,81-2,60	2,61-3,40	3,41-4,20	4,21-5,00	1,00-1,80	20-36,00	36,01-52,00	52,01-68,00	68,01-84,00	84,01-100	MUTU PELAYANAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
KESIMPULAN	1. NILAI INDEKS KEPUASAN (IKM) 88.606 2. MUTU PELAYANAN 5 3. KINERJA UNIT PELAYANAN: SANGAT BAIK																																					

731
146.2

-98.2
1,81-2,60
0,79
1,80-1,00
0,8
3,41-4,20
-0,79