



---

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

---

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISIS  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI  
YAYASAN JEMBER *INTERNATIONAL SCHOOL (JIS)*  
2022-2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama ini dibuat setelah melakukan survei pada periode Tahun Ajaran 2022-2023.



Jember, 31 Juli 2023

Mengetahui,  
Gugus Penjaminan Mutu



M. Rapita Kun Panuluh, S.E.,M.M  
NIK. 19850828 202006 1 187

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Endang Lifchatullaillah, S.E.,M.M  
NIK. 19681031 201812 2 161

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan sukur Alhamdulillah, pelaksanaan dan penyusunan laporan survei kepuasan ini dapat diselesaikan. Kegiatan survei berkala ini sebagai salah satu kegiatan penunjang mutu Universitas dr. Soebandi. Adapun survei ini diadakan untuk mengevaluasi kinerja setiap elemen berdasarkan kepuasan pengguna layanan. Survei yang dilakukan antara lain, survei kepuasan mahasiswa, dosen, tendik, alumni, mitra kerja sama, dan pengguna lulusan. Survei ini diadakan secara berkala, ada yang di tiap akhir semester dan ada yang dilakukan per tahun. Laporan hasil survei dibuat untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan yang kemudian dilakukan evaluasi bersama untuk perbaikan layanan Universitas dr. Soebandi kedepannya.

Kami menyampaikan terima kasih atas bantuan berbagai pihak terutama GKM dan ketua program studi yang telah berkontribusi dalam terselenggaranya survei kepuasan sehingga dapat terwujud laporan hasil survei periode 2022-2023. Walaupun demikian, kami merasakan masih banyak kekurangan sehingga saran dan kritik membangun masih kami harapkan untuk kesempurnaannya.

Jember, Juli 2023

Tim Penjaminan Mutu

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Manfaat .....	2
BAB II. METODE PENGUMPULAN DATA .....	3
2.1 Instrumen .....	3
2.2 Waktu Pelaksanaan .....	3
2.3 Metode Pengumpulan Survei .....	4
2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	4
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	7
3.1 Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama.....	7
3.2 Rekomendasi .....	12
BAB IV PENUTUP .....	13

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Universitas dr. Soebandi (UDS) merupakan lembaga penyelenggara pendidikan dan penyedia sumber daya manusia yang paham dan mampu mempraktekkan bidang keilmuan untuk memberikan kebermanfaatan dalam lingkungan bermasyarakat. Lulusan Universitas dr. Soebandi atau yang disebut alumni, merupakan hasil dari penyelenggaraan Pendidikan yang ada di UDS. Alumni memiliki peran penting bagi perkembangan institusi pendidikan kedepannya. Alumni yang bekerja di instansi luar, dimana saja dia berada akan menjadi citra Universitas dr. Soebandi sebagai tolak ukur kesuksesan lulusan. Dengan begitu, pengguna lulusan akan melihat kualitas Universitas dr. Soebandi sebagai perguruan tinggi yang baik.

Apabila kepuasan pengguna lulusan memiliki kepuasan terhadap layanan dan lulusan Universitas dr. Soebandi, maka ke depannya dapat menjadi jembatan penghubung untuk terjalinnya kerjasama antar institusi atau instansi. Keberadaan alumni akan sangat membantu bagi pengembangan Universitas dr. Soebandi kedepannya melalui kerjasama kemitraan. Selain itu, dalam mempertahankan kualitas kerjasama yang sudah terjalin, Universitas dr. Soebandi perlu melakukan evaluasi hasil kerjasama secara berkelanjutan. Dengan begitu, hubungan Kerjasama akan semakin baik, kegiatan Kerjasama semakin bermutu dan mendorong kualitas Universitas dr. Soebandi sebagai perguruan tinggi menjadi lebih maju. Sebagai perguruan tinggi yang masih berkembang, tentunya semua aspek diatas menjadi pendukung penting untuk Universitas dr. Soebandi menjadi Universitas yang lebih baik.

### **1.2 TUJUAN**

Survei kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Monitoring dan evaluasi pelayanan institusi kepada mitra kerjasama
2. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan Universitas dr. Soebandi
3. Mengukur kepuasan mitra kerjasama terhadap pengelola
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan

### **1.3 MANFAAT**

Survei kepuasan ini memiliki manfaat, antara lain :

1. Mendorong program studi/ unit untuk menjalin kerjasama dengan mitra dengan lebih baik
2. Mengetahui kualitas kerjasama yang sampai saat ini terjalin dengan Universitas dr. Soebandi

## BAB 2

### METODE PENGUMPULAN DATA

#### 2.1 INSTRUMEN

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu berupa kuesioner. Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). **Bukti fisik** (*tangibles*) adalah kemampuan LP3M menyediakan laporan survey dan kelengkapan dokumen lainnya untuk menunjang berjalannya suatu layanan yang ada di institusi. **Keandalan** (*reliability*) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten dalam pelaksanaan survey kepuasan. **Cepat tanggap** (*responsiveness*) adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. **Kepastian** (*assurance*) adalah pengetahuan dan ketepatan penyelenggara yang mampu menjaga kepercayaan tentang hasil survey yang dilakukan untuk kepentingan pelanggan. **Perhatian** (*empathy*) adalah kemampuan memberikan perhatian pada pelanggan yang membutuhkan bantuan atau layanan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, instrumen menggunakan metode 4 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja/ kepuasan (kenyataan) yang dilakukan oleh LP3M bagian penjaminan mutu. Skor pilihan jawaban responden, terdiri dari:

Sangat puas/ sangat setuju	4
Puas/ setuju	3
Cukup Puas/ cukup setuju	2
Kurang Puas/ kurang setuju	1

#### 2.2 WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap Universitas dr. Soebandi dilakukan sesuai waktu yang sudah disusun, sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra kerjasama

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
		Minggu ke-				Minggu ke-				Minggu ke-			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan kuesioner												
2	Penyebaran kuesioner												
3	Pengolahan dan analisis data												
4	Pembuatan laporan												

## 2.3 METODE PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei yang akan dishare juga di web LP3M [www.lp3m.uds.ac.id/survei](http://www.lp3m.uds.ac.id/survei). Penyebaran kuesioner dibantu oleh Wakil Rektor 3 bagian Kerjasama, Dekan, serta Kaprodi. Populasi dari survei ini adalah semua mitra Kerjasama yang memiliki MoU dengan Universitas dr. Soebandi.

## 2.4 METODE PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Instrumen kuesioner survei telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas:

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah *valid* untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013). Teknik yang digunakan adalah *korelasi product moment* atau *koefisien korelasi pearson*. Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. *Koefisien korelasi pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya. Survei dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel. Hasil uji validitas terhadap instrumen yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil uji validitas

Nomor	R Hitung	R Tabel (N=10)	Keterangan
P1	0,973	0,632	valid
P2	0,968	0,632	valid
P3	0,970	0,632	valid
P4	0,971	0,632	valid
P5	0,973	0,632	valid
P6	0,967	0,632	valid
P7	0,968	0,632	valid
P8	0,973	0,632	valid

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Sebuah survei/ instrumen dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.5$ . Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reliabilitas terhadap instrumen yaitu 0,974. Hal ini memiliki makna bahwa instrument memiliki reliabilitas yang tinggi.



### c. Metode Analisa Data

Analisa data menggunakan statistic deskriptif, membuat label, dan grafik/ diagram. Nilai rata-rata data disajikan dalam bentuk tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik atau diagram disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis, dan kesimpulan. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Ridwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan, seperti pada tabel berikut :

Tabel 2. Skala Kriteria Penafsiran Persentase Mayoritas Hasil Hitung Kuesioner

No	Persentase	Tingkat Kepuasan
1	81-100	Sangat baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang
5	0-20	Sangat Kurang Baik

Selain itu, hasil survei juga dianalisis berdasarkan skor indeks nya yakni besaran skala likert rata-rata tiap butir pertanyaan. Hal ini dapat digunakan untuk melihat rata-rata indeks capaian kepuasan tiap tahun, apakah meningkat atau menurun. Adapun penentuan skor indeks dan kesimpulan rata-rata indeks, sebagai berikut :

$$\text{Skor indeks} = \frac{\text{total skor likert yang diperoleh}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 3. Skala Indeks

No	Skor Indeks	Tingkat Kepuasan
1	3,01 - 4	Sangat Baik
2	2,01 - 3	Baik
3	1,01 - 2	Cukup Baik
4	0- 1	Kurang Baik

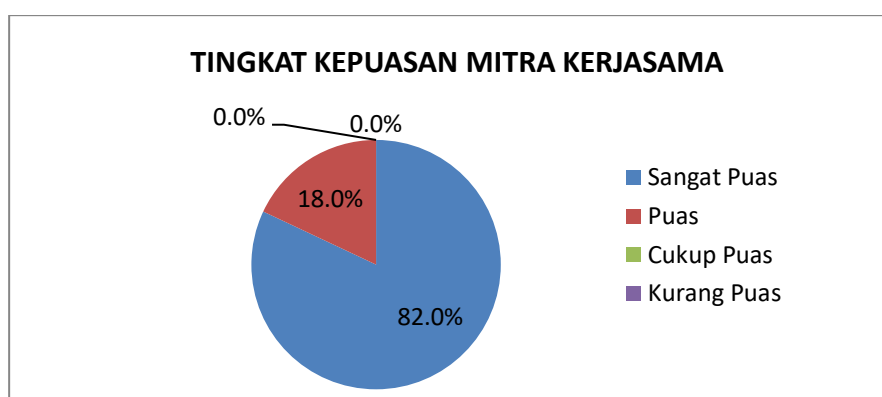
### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 TINGKAT KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Berikut survei kepuasan mitra kerjasama terhadap pengelola diikuti oleh sebanyak 14 responden yang berasal dari Program Studi Bisnis Digital dan Program Studi Kewirausahaan.

Berikut ini hasil survei mitra kerjasama terhadap PS/Upps, antara lain :



3.1 Diagram tingkat kepuasan Mitra Kerjasama

Tabel 4. Tabel hasil survei kepuasan Mitra Kerjasama

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
<i>Aspek Reliability - keandalan</i>					
1	Lembaga di UDS telah memberikan pendampingan/ bantuan tenaga ahli terhadap instansi kami saat dibutuhkan	0	0	19%	81%
2	Pimpinan/ staf kerjasama aktif dalam menjalin komunikasi dengan mitra	0	0	18,5%	81,5%
<i>Aspek Responsiveness – tanggap</i>					
3	Staf di bagian kerjasama UDS/ Prodi telah memberikan pelayanan dengan antusias dalam merespon mitra kerjasama	0	0	18%	82%
4	Staf kerjasama di UDS/ Prodi telah merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional	0	0	19%	81%

5	Prosedur pelayanan selama menjalin kerjasama telah diberikan dengan mudah dan cepat	0	0	18,2%	81,8%
<i>Aspek Assurance - kepastian</i>					
6	Dokumen kerjasama diperbaharui secara berkesinambungan	0	0	17,9%	82,1%
<i>Aspek Emphaty</i>					
7	Staf di bagian kerjasama UDS/ Prodi telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	0	0	18,3%	81,7%
<i>Aspek Tangibles – bukti langsung</i>					
8	Prosedur untuk menjalin kerjasama dengan UDS/ Prodi mudah diakses	0	0	17%	82%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>

Tabel 6. Hasil Persentase dan Skor Indeks Tiap Butir Pertanyaan

<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Indeks</b>	<b>Keterangan</b>
1	3,2	SANGAT BAIK
2	3,0	BAIK
3	3,0	BAIK
4	3,0	BAIK
5	3,3	SANGAT BAIK
6	3,0	BAIK
7	3,0	BAIK
8	3,3	SANGAT BAIK
<b>Rata-rata</b>	<b>3,0</b>	<b>BAIK</b>

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan mitra kerjasama terhadap pengelola yaitu **BAIK**. Namun perlu ditambah untuk jumlah mitra kerjasama yang sudah terjalin.

### 3.2 REKOMENDASI

Dari hasil dan saran yang ada diatas, maka kami merekomendasikan hal berikut untuk dievaluasi ulang dan ditindaklanjuti untuk perbaikan:

1. Rerata hasil survei kepuasan Kerjasama diatas menunjukkan hasil BAIK, namun evaluasi ini perlu terus dilaksanakan secara berkelanjutan
2. Jumlah mitra kerjasama perlu ditingkatkan dan ditambah
3. Kegiatan dengan mitra kerjasama perlu dievaluasi secara berkala dan diperbanyak sebagai bentuk Kerjasama

4. Mitra kerjasama yang mengisi link survei cenderung sedikit dibandingkan jumlah total Kerjasama UDS, sehingga perlu adanya follow up mitra secara personal untuk menjalin silaturahmi yang baik.
5. Keterbatasan akses untuk memberitahukan link survei pada mitra kerjasama mungkin bisa diatasi dengan membuat database seluruh mitra kerjasama beserta *contact person* pimpinan instansi untuk mempermudah tim dalam mengirimkan pemberitahuan survei.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dalam pelaksanaannya, survei kepuasan ini mungkin masih memiliki banyak kekurangan dari segi instrument, media survei, proses, ataupun lainnya sehingga masih perbaikan demi perbaikan akan terus dilakukan secara berkala. Dukungan dari berbagai pihak yang sangat positif, kami berharap proses ini akan terus berjalan untuk mengevaluasi keterlaksanaan kebijakan sebagai salah satu proses dalam PPEPP. Dengan ini Universitas dr. Soebandi akan terus berproses selangkah demi selangkah terus menjadi lebih baik.