

LAPORAN

HASIL SURVEI PENGUKURAN KEPUASAN MITRA TERHADAP KEGIATAN PENELITIAN



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA
TAMANSISWA
2020**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei layanan kepuasan mitra terhadap kegiatan penelitian. Pengukuran masing-masing layanan kepuasan mitra secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan mitra terhadap penelitian. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang maha kuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Yogyakarta, 15 Desember 2020
Tim Penyusun



Dr. Ambar Lukitaningsih, M.M

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| COVER | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Tujuan | 1 |
| BAB II METODOLOGI SURVEI | 2 |
| A. Rencana dan Tahapan Survei | 2 |
| B. Waktu Pelaksanaan..... | 3 |
| BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN | 4 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 8 |
| TABULASI DATA | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerjasama dengan mitra baik dalam bidang akademik maupun non akademik merupakan bagian dari sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dilakukan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara internal dan eksternal. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa adalah salah satu Lembaga Pendidikan Tinggi yang juga menerapkan jalinan Kerjasama baik dengan institusi atau organisasi sejak beberapa tahun terakhir. Kerjasama ini dilakukan mulai tingkat Program Studi, Fakultas sampai tingkat Universitas. Kerjasama tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan komitmen Universitas dalam membangun Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa menjadi Perguruan Tinggi yang bereputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Dalam rangka mencapai visi Universitas, Dosen Prodi Magister Manajemen melakukan kerja sama dengan berbagai institusi dalam maupun luar negeri dengan bermodalkan keunggulan dan kekuatan yang dimiliki. Demi kelancaran pelaksanaan kerjasama antara prodi dan mitra, perlu adanya survey kepuasan mitra. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan penelitian yang dilakukan. Survey kepuasan ini meliputi kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama antara Prodi Magister Manajemen dengan mitra kegiatan penelitian, baik di tingkat nasional maupun internasional.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mitra penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh Dosen Prodi Magister Manajemen dengan mitra kerjasama secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi secara kontinu yang dapat memberikan layanan terbaik kepada para mitra.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mitra penelitian direncanakan setiap tahun dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pengembangan instrumen dan desain penelitian

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) bidang kerjasama dan divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Pada tahap awal, sebelum disebarkan instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya.

Subjek penelitian dalam survei kepuasan mitra adalah mitra yang menjalin kerjasama dengan Prodi Magister Manajemen. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan form survey dalam bentuk google form yang kemudian dikirimkan pada mitra. Adapun link google form yang dikirimkan pada mitra adalah <http://ustjogja.ac.id/pjm/c71>. Dari hasil isian pada google form tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama antara lain pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan tindak lanjut. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *microsoft excel* sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan diukur dengan mencari rata-rata pada masing-masing kategori untuk semua item atau instrumen.

4. Laporan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mitra disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan di laksanakan secara reguler pada setiap bulan januari. Setelah data terkumpul, pada awal bulan desember data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

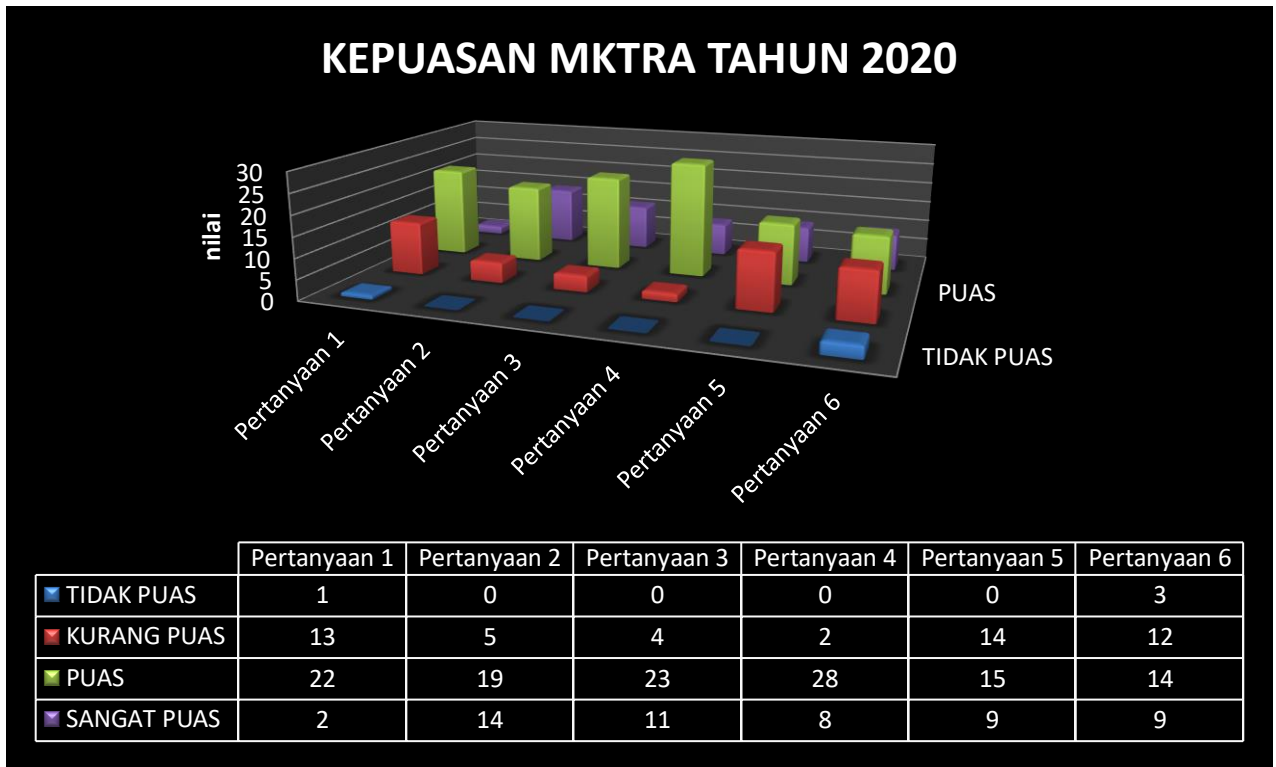
HASIL ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN
KERJASAMA TAHUN 2020

| | Sangat puas | Puas | Kurang puas | Tidak puas |
|--------------|-------------|------|-------------|------------|
| pertanyaan 1 | 5% | 58% | 34% | 3% |
| Pertanyaan 2 | 37% | 50% | 13% | 0% |
| Pertanyaan 3 | 29% | 61% | 10% | 0% |
| Pertanyaan 4 | 21% | 73% | 6% | 0% |
| Pertanyaan 5 | 24% | 39% | 37% | 0% |
| Pertanyaan 6 | 24% | 37% | 31% | 8% |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. Pertanyaan 1 yaitu "UST memberikan respon positif, cepat dan profesional terkait kegiatan penelitian yang melibatkan instansi/perusahaan" diketahui sebanyak 5% mitra menyatakan sangat puas, 58% menyatakan puas, 34% kurang puas, dan 3% menyatakan tidak puas. Pertanyaan 2 yaitu "Kerjasama antara UST dengan instansi/perusahaan dalam kegiatan penelitian telah diimplementasikan menggunakan prinsip Tri Ko (kooperatif, konsultatif dan korektif)" diketahui, sebanyak 37% menyatakan sangat puas, sebanyak 50% menyatakan puas, 13% menyatakan kurang puas, 0% menyatakan tidak puas. Pertanyaan 3 yaitu "Kegiatan kerjasama penelitian dengan UST bermanfaat sesuai dengan kebutuhan" diketahui sebanyak 29% mitra menyatakan sangat puas, sebanyak 61% menyatakan puas, sebanyak 10% menyatakan kurang puas, dan sebanyak 0% tidak puas. Pertanyaan 4 yaitu "Kualitas penelitian yang melibatkan instansi/perusahaan" diketahui sebanyak 21% menyatakan sangat puas, sebanyak 73% menyatakan puas, sebanyak 6% kurang puas, dan sebanyak 0% tidak puas. Pertanyaan 5 yaitu "Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang penelitian telah disusun dan dikomunikasikan" sebanyak 24% mitra menyatakan sangat puas, sebanyak 39% menyatakan puas, sebanyak 37% menyatakan kurang puas, dan sebanyak 0% menyatakan tidak puas, pertanyaan 6 yaitu

“Tindak lanjut kerjasama kegiatan penelitian antara UST dengan instansi/perusahaan berguna untuk merencanakan kegiatan berikutnya” sebanyak 24% mitra menyatakan sangat puas, sebanyak 37% menyatakan puas, sebanyak 31% menyatakan kurang puas, dan sebanyak 8% menyatakan tidak puas.

Secara visual, deskripsi terhadap mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 1. Grafik Kepuasan Mitra Kerjasama

Tingkat kepuasan mitra kerjasama ditentukan dengan mencari rata-rata dari semua item pada masing-masing kategori. Perhitungan tingkat kepuasan mitra kerjasama adalah sebagai berikut:

**TINGKAT KEPUASAN MITRA TERHADAP
KEGIATAN PENELITIAN
TAHUN 2020**

| No | Aspek–aspek yang dinilai | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|----|---|-------------|------|-------------|------------|
| 1 | UST memberikan respon positif, cepat dan profesional terkait kegiatan | 5% | 58% | 34% | 3% |

| | | | | | |
|--------------------|---|-----|-----|-----|----|
| | penelitian yang melibatkan instansi/perusahaan. | | | | |
| 2 | Kerjasama antara UST dengan instansi/perusahaan dalam kegiatan penelitian telah diimplementasikan menggunakan prinsip Tri Ko (kooperatif, konsultatif dan korektif) | 37% | 50% | 13% | 0% |
| 3 | Kegiatan kerjasama penelitian dengan UST bermanfaat sesuai dengan kebutuhan | 29% | 61% | 10% | 0% |
| 4 | Kualitas penelitian yang melibatkan instansi/perusahaan | 21% | 73% | 6% | 0% |
| 5 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang penelitian telah disusun dan dikomunikasikan | 24% | 39% | 37% | 0% |
| 6 | Tindak lanjut kerjasama kegiatan penelitian antara UST dengan instansi/perusahaan berguna untuk merencanakan kegiatan berikutnya | 24% | 37% | 31% | 8% |
| Jumlah Rata – Rata | | 23% | 53% | 22% | 2% |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan mitra pada setiap item survei kepuasan adalah sebesar 100%. Dari data tersebut dapat dilihat nilai rata-rata pada masing-masing kategori adalah 23% mitra merasa sangat puas, 53% mitra merasa puas, 22% mitra merasa kurang puas, dan 2% mitra merasa tidak puas.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mitra kerjasama dapat dijelaskan bahwa bidang pelayanan kerjasama Prodi Magister Manajemen merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis Kerjasama, Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai harapan, dosen prodi manajemen memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mitra. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tentunya

menjadikan mitra merasa puas. Pada poin pelaksanaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian Kerjasama, juga mendapat respon baik dari mitra. Apa yang sudah dilaksanakan dalam kegiatan Kerjasama ini sudah sesuai dengan apa yang tertuang pada surat perjanjian Kerjasama maupun MoU. Jika memang ada beberapa kegiatan yang belum terlaksana akan menjadi evaluasi pada tahun-tahun berikutnya sehingga dapat menjadi agenda selanjutnya. Manfaat yang diperoleh juga dapat dirasakan oleh kedua belah pihak. Pada bidang monitoring yang meliputi kegiatan Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku, dosen prodi magister manajemen bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu secara professional, mulai dari pelaporan kegiatan yang diberikan secara berkala dan teratur kepada mitra, transparansi kegiatan kedua belah pihak yang terkait dengan bidang-bidang Kerjasama. Pada penelitian ini juga melibatkan mitra sehingga dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan mitra.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui bahwa rata-rata seluruh item pada survei kepuasan mitra adalah 23% mitra merasa sangat puas, 53% mitra merasa puas, 22% mitra merasa kurang puas, dan 2% mitra merasa tidak puas. Sedangkan jumlah pada masing- masing item pada survei kepuasan mitra adalah sebesar 100%.

LAMPIRAN

TABULASI DATA SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA TAHUN 2020

| Responden | Pertanyaan 1 | Pertanyaan 2 | Pertanyaan 3 | Pertanyaan 4 | Pertanyaan 5 | Pertanyaan 6 |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 6 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 11 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 28 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 29 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 36 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 37 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |