

LAPORAN HASIL KEPUASAN MONITORING EVALUASI MITRA KERJASAMA

2022-2023



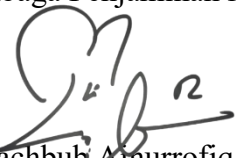
STIT MIFTAHUL ULUM BANGKALAN

Laporan Survey Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Tridharma Perguruan Tinggi STIT Miftahul Ulum Bangkalan Tahun Akademik 2022-2023 ini disahkan untuk digunakan sebagai dokumen evaluasi dan peningkatan mutu kerjasama tridharma perguruan tinggi.

Institutsi : STIT Miftahul Ulum Bangkalan

Periode : 2022/2023

Dibuat/Diajukan Oleh, : Lembaga Penjaminan Mutu


Machbubi Amurrofiq, M.Pd

Disetujui Oleh, : Ketua STIT Miftahul Ulum Bangkalan


Dr. H. Ach. Subaidi Af, M.Pd

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Tridharma Perguruan Tinggi STIT Miftahul Ulum Bangkalan Tahun Akademik 2022-2023 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas institusi serta sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu untuk menilai efektivitas pelaksanaan kerjasama pada bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

Survey ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik (feedback) dari mitra kerjasama terkait kualitas layanan, kejelasan komunikasi dan koordinasi, kesesuaian pelaksanaan program, serta kebermanfaatan hasil kerjasama. Temuan dan rekomendasi dalam laporan ini diharapkan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dan penguatan kemitraan yang profesional, transparan, dan saling menguntungkan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mitra yang telah berkenan mengisi instrumen survey dan memberikan masukan konstruktif. Terima kasih juga kepada semua pihak yang membantu proses perencanaan, pelaksanaan, pengolahan data, serta penyusunan laporan ini. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan demi peningkatan mutu kerjasama tridharma pada periode berikutnya.

Hormat Kami

Tim Monev Kepuasan Mitra

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerjasama institusi dengan berbagai mitra merupakan strategi penting untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Agar kerjasama berjalan efektif dan memberikan dampak nyata, diperlukan mekanisme evaluasi yang terukur melalui survey kepuasan mitra. Survey ini menjadi instrumen umpan balik untuk menilai kualitas layanan, tata kelola, pelaksanaan program, serta kebermanfaatan hasil kerjasama.

B. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan survey ini didasarkan pada kebutuhan penjaminan mutu internal dan tata kelola kerjasama di lingkungan STIT Miftahul Ulum Bangkalan, termasuk pemantauan implementasi MoU/PKS dan peningkatan layanan kemitraan secara berkelanjutan.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan dan pelaksanaan survey adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerjasama tridharma.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan area perbaikan pada aspek layanan, koordinasi, dan pelaksanaan program.
3. Menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut (RTL) peningkatan mutu kerjasama.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey meliputi mitra yang memiliki kerjasama dengan STIT Miftahul Ulum Bangkalan pada bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat selama Tahun Akademik 2022-2023.

BAB II

METODE SURVEY

A. Desain Survey

Survey menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif dengan instrumen kuesioner tertutup (skala Likert 1-4) dan pertanyaan terbuka untuk saran/masukan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah seluruh mitra kerjasama yang tercatat aktif pada TA 2022-2023. Sampel/responden adalah mitra yang bersedia mengisi kuesioner pada periode pengumpulan data.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner (daring/luring) kepada mitra, disertai konfirmasi kepada PIC mitra. Data pendukung dikumpulkan melalui dokumen MoU/PKS dan laporan kegiatan.

D. Instrumen Survey

Instrumen memuat indikator layanan kerjasama, pelaksanaan program, kebermanfaatan, dan keberlanjutan. Skala penilaian menggunakan 1-4.

Tabel 2. Indikator Survey Kepuasan Mitra

No	Aspek/Indikator	Deskripsi Ringkas	Keterkaitan Tridharma
1	Kejelasan informasi kerjasama	Kejelasan tujuan, ruang lingkup, dan mekanisme kerjasama.	Semua bidang
2	Koordinasi dan komunikasi	Kemudahan komunikasi dan responsivitas penanggung jawab.	Semua bidang
3	Kesesuaian pelaksanaan program	Kesesuaian pelaksanaan dengan rencana dan MoU/PKS.	Semua bidang

4	Profesionalitas pelaksana	Sikap, etika, dan kompetensi pelaksana dari pihak kampus.	Semua bidang
5	Manfaat bagi mitra	Tingkat kebermanfaatan hasil kegiatan bagi mitra.	Pendidikan/Penelitian/Pengabdian
6	Keberlanjutan kerjasama	Peluang keberlanjutan dan pengembangan program.	Semua bidang
7	Administrasi dan pelaporan	Kelengkapan dokumen, laporan, dan tata kelola kerjasama.	Semua bidang

E. Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menghitung rerata skor per indikator serta persentase kepuasan. Kategori kepuasan menggunakan kriteria berikut:

Rentang Rerata	Kategori
3,26 - 4,00	Sangat Puas
2,51 - 3,25	Puas
1,76 - 2,50	Cukup Puas
1,00 - 1,75	Tidak Puas

BAB III HASIL SURVEY

A. Profil Responden Mitra

Bagian ini menyajikan rekapitulasi mitra responden. Data berikut merupakan contoh format rekap. Silakan sesuaikan nama mitra dan jumlah responden berdasarkan data survey TA 2022-2023.

Tabel 1. Rekapitulasi Responden Mitra

No	Nama Instansi Mitra	Jenis Kerjasama (Tridharma)	Periode Kerjasama	Status Respon (Ya/Tidak)
1	Pemerintah Daerah/OPD	Pengabdian; Penelitian	2022-2023	Ya
2	Madrasah/Sekolah Mitra	Pendidikan; Pengabdian	2022-2023	Ya
3	Lembaga/Ormas/Komunitas	Pengabdian	2022-2023	Ya
4	PT/Institusi Pendidikan	Pendidikan; Penelitian	2022-2023	Ya

B. Hasil Penilaian per Indikator

Rekap hasil penilaian per indikator disajikan pada tabel berikut. Angka pada tabel ini merupakan contoh rekap untuk memudahkan penggunaan format.

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Mitra per Indikator

No	Indikator	Rerata Skor (1-4)	Kategori	Persentase Kepuasan	Catatan Singkat
1	Kejelasan informasi kerjasama	3,60	Sangat Puas	90,0%	Informasi jelas, perlu ringkasan alur.
2	Koordinasi dan komunikasi	3,45	Sangat Puas	86,3%	Respons cepat; jadwal rapat perlu terencana.
3	Kesesuaian pelaksanaan	3,50	Sangat Puas	87,5%	Kegiatan sesuai

	program				rencana; dokumentasi diperkuat.
4	Profesionalitas pelaksana	3,70	Sangat Puas	92,5%	Pelaksana sopan dan kompeten.
5	Manfaat bagi mitra	3,55	Sangat Puas	88,8%	Manfaat nyata; perlu tindak lanjut pasca kegiatan.
6	Keberlanjutan kerjasama	3,40	Puas	85,0%	Mitra ingin program tahunan.
7	Administrasi dan pelaporan	3,35	Puas	83,8%	Pelaporan baik; format baku dibutuhkan.

C. Ringkasan Masukan Kualitatif Mitra

Ringkasan saran/masukan mitra:

1. Perlu penguatan dokumentasi dan pelaporan kegiatan kerjasama.
2. Koordinasi teknis sebaiknya terjadwal rutin dan terdapat PIC yang jelas.
3. Mitra mengharapkan tindak lanjut pasca kegiatan berupa pendampingan/monitoring singkat.
4. Informasi alur dan persyaratan kerjasama dibuat lebih ringkas dan mudah diakses.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEY

A. Analisis Umum Tingkat Kepuasan

Survei ini menggambarkan persepsi mitra terhadap kualitas layanan dan pelaksanaan kerjasama tridharma yang dilakukan STIT Miftahul Ulum Bangkalan, mulai dari kejelasan informasi, kualitas komunikasi, kesesuaian program, profesionalitas pelaksana, manfaat yang dirasakan, keberlanjutan kerjasama, hingga administrasi dan pelaporan. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori tinggi, karena seluruh rerata skor berada pada rentang 3,35–3,70 dari skor maksimum 4. Ini berarti mitra pada umumnya menilai layanan kerjasama sudah berjalan baik dan mendekati kategori “sangat puas” pada sebagian besar indikator.

Secara akumulatif, rata-rata skor keseluruhan dari tujuh indikator mencapai sekitar 3,51. Jika dikonversi ke dalam indeks kepuasan, capaian ini setara dengan sekitar 87,7%, yang menandakan bahwa kemitraan tridharma STIT Miftahul Ulum Bangkalan pada tahun akademik 2022/2023 dinilai sangat memuaskan oleh mitra. Dengan capaian ini, dapat dipahami bahwa hubungan kerjasama tidak hanya terlaksana secara administratif, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang positif serta manfaat yang dirasakan oleh mitra.

Jika ditinjau berdasarkan indikator, aspek yang memperoleh penilaian paling tinggi adalah profesionalitas pelaksana dengan rerata skor 3,70 (persentase kepuasan 92,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa mitra menilai tim pelaksana dari STIT Miftahul Ulum Bangkalan memiliki sikap yang baik, kompeten, dan menunjukkan etika profesional dalam menjalankan program. Kekuatan ini menjadi modal penting karena profesionalitas pelaksana sering menjadi faktor utama terbentuknya kepercayaan dan kenyamanan mitra dalam melanjutkan kerjasama.

Indikator lain yang juga dinilai sangat baik adalah kejelasan informasi kerjasama dengan skor 3,60 (90,0%). Hal ini mengindikasikan bahwa mitra merasa informasi yang disampaikan terkait program, prosedur, dan mekanisme kerjasama sudah cukup jelas. Meski demikian, catatan singkat yang muncul—

perlunya ringkasan alur—menunjukkan bahwa STIT masih dapat meningkatkan kualitas layanan informasi dengan membuat format komunikasi yang lebih ringkas dan mudah dipahami, misalnya melalui panduan alur kerjasama, infografik, atau dokumen ringkas satu halaman.

Pada aspek manfaat bagi mitra, skor mencapai 3,55 (88,8%). Ini memperlihatkan bahwa mitra merasakan manfaat yang nyata dari kegiatan kerjasama tridharma. Namun, adanya catatan perlunya tindak lanjut pasca kegiatan memberi sinyal bahwa manfaat tersebut dapat dibuat lebih kuat dan berkelanjutan apabila program tidak berhenti pada pelaksanaan kegiatan saja, melainkan diikuti oleh tindak lanjut, pendampingan, atau program lanjutan yang lebih terstruktur.

Selanjutnya, indikator kesesuaian pelaksanaan program memperoleh skor 3,50 (87,5%). Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan dinilai sesuai dengan rencana, tujuan, dan kesepakatan kerjasama. Walaupun sudah baik, catatan terkait penguatan dokumentasi mengindikasikan perlunya peningkatan pada bukti pelaksanaan dan luaran program (laporan, dokumentasi foto, berita acara, daftar hadir, serta capaian output), sehingga kualitas akuntabilitas program semakin kuat.

Indikator koordinasi dan komunikasi memperoleh skor 3,45 (86,3%) dan termasuk kategori “sangat puas”. Artinya, komunikasi selama program berjalan dinilai baik dan responsif. Namun, terdapat catatan bahwa jadwal rapat perlu lebih terencana. Ini menandakan bahwa meskipun respon cepat sudah menjadi kekuatan, efektivitas koordinasi dapat meningkat bila ada sistem penjadwalan yang lebih tertata, misalnya agenda koordinasi rutin, timeline komunikasi, dan penunjukan PIC yang jelas.

Dua indikator yang memperoleh skor relatif lebih rendah dibanding indikator lain adalah keberlanjutan kerjasama (3,40; 85,0%) dan administrasi serta pelaporan (3,35; 83,8%). Meskipun keduanya masih berada pada kategori “puas” dan bukan rendah, temuan ini penting karena menunjukkan area yang paling membutuhkan penguatan. Pada keberlanjutan kerjasama, mitra mengharapkan program yang bersifat tahunan atau berkelanjutan. Artinya, mitra tidak hanya ingin kerjasama bersifat insidental, tetapi ingin ada kesinambungan

program yang terencana. Sementara pada administrasi dan pelaporan, mitra menilai pelaporan sudah baik namun membutuhkan format baku. Ini berarti STIT perlu menyusun standar dokumen kerjasama yang lebih konsisten, seperti format laporan kegiatan, format berita acara, format notulen, format luaran tridharma, serta sistem pengarsipan yang rapi.

Secara keseluruhan, pola hasil survei menunjukkan bahwa kekuatan utama kerjasama tridharma STIT Miftahul Ulum Bangkalan tahun akademik 2022/2023 terletak pada profesionalitas pelaksana, kejelasan informasi, dan manfaat yang dirasakan mitra. Sementara itu, ruang peningkatan paling utama berada pada penguatan keberlanjutan program serta standarisasi administrasi dan pelaporan, disertai perbaikan pada perencanaan jadwal koordinasi dan penguatan dokumentasi kegiatan. Dengan memperkuat area-area tersebut, mutu kerjasama dapat menjadi lebih konsisten, mudah dipertanggungjawabkan, dan semakin meningkatkan kepuasan mitra pada periode berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Secara umum, tingkat kepuasan mitra terhadap kerjasama tridharma di STIT Miftahul Ulum Bangkalan pada TA 2022-2023 berada pada kategori Puas hingga Sangat Puas. Aspek yang dinilai kuat adalah profesionalitas pelaksana, kejelasan informasi, dan kesesuaian pelaksanaan program. Aspek yang perlu ditingkatkan meliputi standardisasi administrasi/pelaporan, penjadwalan koordinasi, dan tindak lanjut pasca kegiatan.

B. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

RTL disusun untuk memastikan perbaikan berjalan terukur melalui penetapan program, penanggung jawab, dan target waktu. Tabel berikut merupakan contoh RTL yang dapat disesuaikan dengan temuan riil.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Peningkatan Mutu Kerjasama

No	Temuan Utama	Akar Masalah	Rencana Perbaikan	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Sebagian mitra mengusulkan alur kerjasama yang lebih ringkas	Informasi prosedur belum tersaji dalam format ringkas	Menyusun SOP/infografik alur kerjasama dan menempatkannya pada kanal resmi	Unit Kerjasama & Humas	Semester Ganjil 2023/2024
2	Penjadwalan koordinasi belum seragam	Belum ada kalender koordinasi rutin	Membuat kalender koordinasi (triwulan) serta PIC komunikasi per mitra	Unit Kerjasama	Triwulan I 2023/2024
3	Kebutuhan format baku pelaporan	Format laporan bervariasi antar program	Menyusun template laporan kegiatan tridharma kerjasama dan checklist dokumen	UPM/LPM & Unit Kerjasama	Semester Ganjil 2023/2024
4	Mitra meminta	Rapat evaluasi	Menetapkan rapat evaluasi	PIC Program	Setiap akhir

	tindak lanjut pasca kegiatan	pasca kegiatan tidak selalu dilakukan	wajib dan notulen pasca program; tindak lanjut tertulis		kegiatan
--	------------------------------------	---	--	--	----------

C. Penutup

Demikian laporan ini disusun sebagai dokumen evaluasi dan peningkatan mutu kerjasama tridharma. Diharapkan seluruh unit terkait dapat menindaklanjuti rekomendasi untuk memperkuat kemitraan yang berdampak.