

LAPORAN HASIL KEPUASAN MONITORING EVALUASI MITRA KERJASAMA

2024-2025



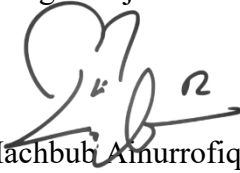
STIT MIFTAHUL ULUM BANGKALAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG
TRIDHARMA PERGURUAN TINGGI**

Institutsi : STIT Miftahul Ulum Bangkalan

Periode : 2024/2025

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 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk evaluasi dan akuntabilitas institusi dalam mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerjasama yang mencakup pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

Survey kepuasan mitra ini bertujuan untuk memperoleh masukan yang objektif dan komprehensif mengenai kualitas layanan, efektivitas koordinasi, ketepatan pelaksanaan program, serta kebermanfaatan kerjasama yang telah terjalin. Hasil survey diharapkan menjadi dasar bagi institusi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan kerjasama tridharma, sekaligus memperkuat relasi kelembagaan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas.

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh mitra kerjasama yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, saran, dan kritik yang konstruktif. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu proses perencanaan, pelaksanaan, pengolahan data, hingga penyusunan laporan ini.

Akhirnya, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kerjasama institusi, peningkatan kualitas tridharma perguruan tinggi, serta menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan dan tindak lanjut program di masa mendatang. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan dan peningkatan mutu layanan kerjasama ke depan.

Hormat Kami
Tim Monev Kepuasan Mitra

A. Latar Belakang

STIT Miftahul Ulum Bangkalan sebagai salah satu entitas akademik di perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi yang terdiri atas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (PKM). Dalam melaksanakan tanggung jawab tersebut, STIT Miftahul Ulum Bangkalan tidak dapat berjalan sendiri. Dibutuhkan adanya kolaborasi dengan berbagai pihak eksternal, baik dari sektor industri, pemerintah, maupun organisasi masyarakat sipil, guna memperkuat pelaksanaan tridharma yang berkualitas, relevan, dan berdampak.

Kerjasama dengan mitra eksternal menjadi salah satu strategi penting dalam menjembatani dunia akademik dengan kebutuhan nyata di lapangan. Melalui kerjasama ini, STIT Miftahul Ulum Bangkalan dapat memperluas cakupan dan kualitas kegiatan tridharma dengan mendapatkan akses terhadap sumber daya, keahlian, dan jaringan mitra. Sebaliknya, mitra eksternal juga mendapatkan manfaat berupa kontribusi pemikiran, hasil penelitian, inovasi teknologi, serta solusi dari permasalahan yang dihadapi masyarakat atau sektor industri.

Namun demikian, keberhasilan suatu kerjasama tidak hanya diukur dari jumlah kegiatan atau dokumen perjanjian yang ditandatangani, tetapi yang lebih penting adalah efektivitas dan keberlanjutan dari kerjasama tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme evaluasi secara periodik untuk menilai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerjasama. Evaluasi ini dapat memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang sudah berjalan baik dan bagian-bagian yang masih perlu ditingkatkan.

Survei kepuasan mitra merupakan alat evaluasi yang digunakan untuk mengukur pandangan mitra terhadap berbagai aspek dalam kerjasama, seperti kualitas komunikasi, kesesuaian hasil dengan ekspektasi, efisiensi pemanfaatan sumber daya, serta keinginan untuk melanjutkan kerjasama. Survei ini menjadi bagian penting dalam siklus manajemen mutu dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Pada tahun 2025, STIT Miftahul Ulum Bangkalan melaksanakan survei kepuasan mitra yang telah terlibat dalam kerjasama tridharma selama tahun akademik 2024/2025. Survei ini diharapkan tidak hanya menjadi alat pengukuran,

tetapi juga menjadi dasar perumusan strategi penguatan kemitraan di masa mendatang.

Dengan adanya survei ini, STIT Miftahul Ulum Bangkalan dapat lebih memahami kebutuhan, harapan, dan persepsi mitra, serta dapat menyesuaikan pendekatan kerjasama agar lebih tepat sasaran dan memberikan nilai tambah yang maksimal bagi kedua belah pihak.

Dengan demikian, latar belakang pelaksanaan survei ini berpijak pada semangat peningkatan mutu, akuntabilitas, dan kemitraan strategis yang berkelanjutan antara STIT Miftahul Ulum Bangkalan dengan seluruh mitranya.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah:

1. Menilai tingkat kepuasan mitra terhadap kerjasama dalam bidang Tridharma Perguruan Tinggi.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan kerjasama.
3. Menggali potensi perpanjangan atau pengembangan kerjasama di masa mendatang.

C. Sasaran

Sasaran dari survei ini adalah seluruh mitra yang telah menjalin kerjasama aktif dengan STIT Miftahul Ulum Bangkalan dalam bidang pendidikan, penelitian, atau pengabdian kepada masyarakat pada tahun akademik 2024/2025.

D. Metode

1. Prosedur Survei

Survei dilaksanakan secara daring melalui penyebaran kuesioner online menggunakan platform survei pada bulan November-Desember 2025. Undangan survei dikirimkan melalui email resmi STIT Miftahul Ulum Bangkalan kepada seluruh mitra kerjasama dan juga melalui media sosialnya.

2. Instrumen Survei

Skala penilaian menggunakan rentang 1-4: 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = puas, 4 = sangat puas. Indeks kepuasan dihitung dengan rumus: $\text{Indeks (\%)} = (\text{rata-rata skor}/4) \times 100$.

Kategori interpretasi indeks (dapat disesuaikan):

- a. 0-59 = kurang
- b. 60-74 = cukup
- c. 75-84 = baik
- d. 85-100 = sangat baik

3. Responden

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini sebanyak 17 mitra, terdiri dari Institusi pendidikan, dan Lembaga pemerintahan dan organisasi masyarakat

4. Pengolahan Data

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan rata-rata skor setiap butir pertanyaan. Hasil survei kemudian diinterpretasikan untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap kerjasama yang dijalin dalam bentuk grafik batang yang ditampilkan dalam nilai persentase.

e. Analisis Hasil Survei

1. Analisis Data

Berikut adalah hasil survey kepuasan mitra kerjasama dalam bidang tridharma perguruan tinggi untuk STIT Miftahul Ulum Bangkalan tahun akademik 2024/2025.

Tabel 2 menyajikan rata-rata skor dan indeks kepuasan mitra pada masing-masing bidang tridharma.

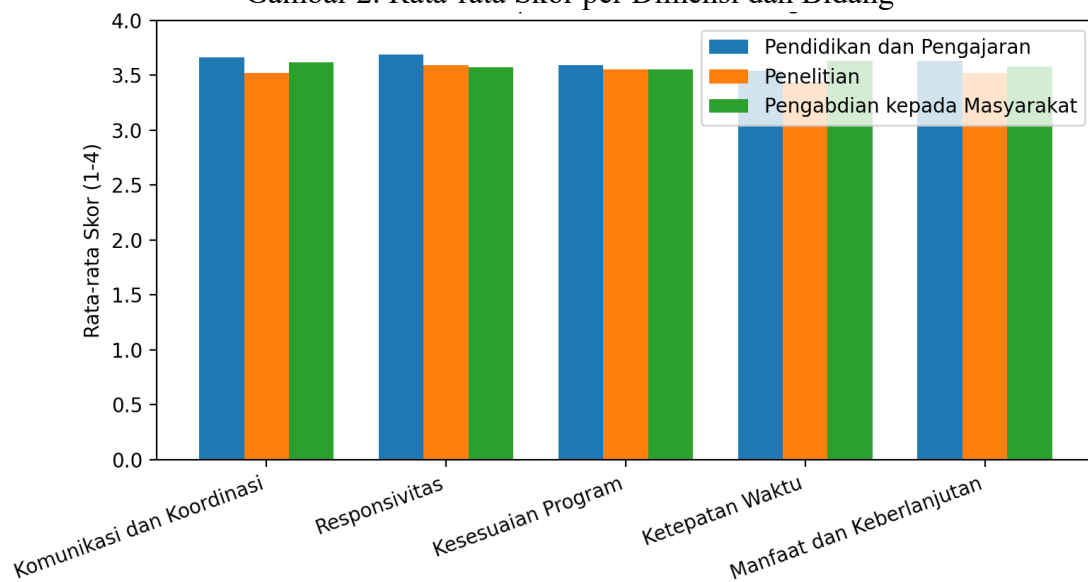
Bidang	Rata-rata Skor (1-4)	Indeks (%)
Pendidikan dan Pengajaran	3.62	90.5
Penelitian	3.52	88.0

Pengabdian kepada Masyarakat	3.59	89.8
------------------------------	------	------

Tabel 3 menunjukkan rata-rata skor per dimensi pada tiap bidang tridharma

Dimensi	Pendidikan dan Pengajaran	Penelitian	Pengabdian kepada Masyarakat
Komunikasi dan Koordinasi	3.59	3.55	3.55
Responsivitas	3.63	3.52	3.58
Kesesuaian Program	3.66	3.52	3.62
Ketepatan Waktu	3.69	3.59	3.57
Manfaat dan Keberlanjutan	3.54	3.44	3.63

Gambar 2. Rata-rata Skor per Dimensi dan Bidang



2. Hasil Survei

Survei ini memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana mitra menilai kualitas pelaksanaan kerjasama STIT Miftahul Ulum Bangkalan pada tiga pilar tridharma, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan mitra berada pada kategori sangat baik, karena seluruh rata-rata skor berada di atas 3,50 (dari skala maksimum 4), serta indeks kepuasan berada pada rentang 88,0%–90,5%. Artinya, mitra bukan hanya merasa puas, tetapi juga menilai bahwa layanan kerjasama STIT telah berjalan efektif, responsif, dan memberikan manfaat nyata.

Jika dilihat dari capaian per bidang tridharma, pendidikan dan pengajaran memperoleh nilai paling tinggi dengan rata-rata skor 3,62 dan indeks kepuasan 90,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa kemitraan pada bidang pendidikan dan pengajaran dinilai paling kuat, baik dari segi pelaksanaan program, koordinasi, maupun pencapaian hasil. Mitra tampaknya merasakan bahwa kegiatan-kegiatan pendidikan (seperti kolaborasi akademik, praktik lapangan, pelatihan, atau dukungan pembelajaran) berjalan sesuai ekspektasi, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan tertinggi dibanding bidang lainnya.

Bidang pengabdian kepada masyarakat menempati posisi kedua dengan rata-rata skor 3,59 dan indeks 89,8%. Capaian ini menunjukkan bahwa program pengabdian dinilai sangat baik dan cenderung memberikan dampak yang terasa, terutama karena pengabdian biasanya bersentuhan langsung dengan kebutuhan lapangan. Tingkat kepuasan yang tinggi pada bidang ini juga mengisyaratkan bahwa mitra menilai kerjasama pengabdian telah berjalan cukup relevan, aplikatif, dan bermanfaat.

Sementara itu, bidang penelitian memperoleh rata-rata skor 3,52 dengan indeks 88,0%, yang meskipun masih termasuk kategori sangat baik, menjadi nilai paling rendah dibanding dua bidang lainnya. Temuan ini dapat dimaknai bahwa kerjasama penelitian sudah berjalan positif, namun masih memiliki ruang peningkatan, terutama pada aspek-aspek yang berkaitan dengan keberlanjutan manfaat, penguatan luaran penelitian, atau optimalisasi dukungan proses kolaborasi.

Apabila ditinjau lebih mendalam dari sisi dimensi layanan pada masing-masing bidang tridharma (Tabel 3), terlihat bahwa pola kepuasan mitra relatif konsisten. Pada bidang pendidikan dan pengajaran, dimensi yang paling menonjol adalah ketepatan waktu (3,69) dan kesesuaian program (3,66). Ini menunjukkan bahwa mitra menilai program pendidikan tidak hanya relevan dengan kebutuhan, tetapi juga dilaksanakan dengan manajemen waktu yang baik. Dengan kata lain, perencanaan dan pelaksanaan program pendidikan cenderung tertata, jadwal kegiatan terkelola, dan bentuk programnya sesuai dengan harapan mitra. Sementara itu, dimensi yang nilainya relatif lebih rendah pada bidang ini adalah manfaat dan keberlanjutan (3,54). Walaupun tetap tinggi, hal ini mengisyaratkan perlunya memperkuat kesinambungan program pendidikan agar dampaknya lebih panjang dan berkelanjutan, misalnya melalui program lanjutan, tindak lanjut pasca kegiatan, atau model kemitraan multi-tahun.

Pada bidang penelitian, dimensi yang relatif lebih kuat adalah ketepatan waktu (3,59) dan komunikasi serta koordinasi (3,55). Artinya, dari sisi pelaksanaan, mitra menilai koordinasi sudah baik dan prosesnya cukup terjadwal. Namun, dimensi yang menjadi titik perhatian utama adalah manfaat dan keberlanjutan (3,44), yang merupakan skor terendah di seluruh dimensi dan bidang. Ini menunjukkan bahwa mitra kemungkinan belum sepenuhnya merasakan dampak lanjutan dari kerjasama penelitian, atau luaran penelitian belum cukup memberikan nilai tambah yang kuat bagi mitra (misalnya dalam bentuk publikasi bersama, rekomendasi kebijakan, produk inovasi, atau implementasi hasil penelitian). Dengan demikian, secara akumulatif, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas kerjasama penelitian perlu diarahkan pada penguatan nilai guna hasil penelitian serta strategi keberlanjutannya.

Pada bidang pengabdian kepada masyarakat, dimensi yang paling menonjol adalah manfaat dan keberlanjutan (3,63) serta kesesuaian program (3,62). Ini memperlihatkan bahwa mitra merasakan dampak program pengabdian secara lebih nyata dibandingkan bidang lain. Pengabdian dinilai relevan, sesuai kebutuhan, dan memiliki potensi keberlanjutan yang baik. Meski demikian, dimensi yang relatif lebih rendah pada bidang pengabdian adalah komunikasi dan koordinasi (3,55) serta ketepatan waktu (3,57). Artinya, meskipun dampak

program sudah kuat, tata kelola proses seperti koordinasi dan ketepatan jadwal masih dapat terus diperbaiki agar pelaksanaan lebih rapi, efisien, dan konsisten pada setiap kegiatan.

Secara akumulatif, hasil survei ini menunjukkan bahwa kekuatan utama kerjasama STIT Miftahul Ulum Bangkalan TA 2024/2025 terletak pada ketepatan waktu pelaksanaan dan kesesuaian program pada hampir semua bidang, yang mencerminkan kualitas perencanaan program yang baik serta relevansi kegiatan dengan kebutuhan mitra. Di sisi lain, aspek yang paling perlu penguatan adalah manfaat dan keberlanjutan, terutama pada bidang penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa tantangan utama bukan pada kepuasan mitra terhadap proses kerjasama, melainkan pada bagaimana kerjasama tersebut menghasilkan dampak yang lebih panjang, lebih terasa, dan lebih berkelanjutan bagi mitra.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kerjasama tridharma STIT Miftahul Ulum Bangkalan pada Tahun Akademik 2024/2025 berada dalam kondisi sangat baik, ditandai oleh indeks kepuasan yang tinggi pada semua bidang. Ke depan, peningkatan mutu dapat difokuskan pada strategi keberlanjutan dan penguatan manfaat, khususnya pada kerjasama penelitian, tanpa mengabaikan perbaikan sistem koordinasi dan manajemen waktu agar kualitas layanan kemitraan semakin merata dan konsisten di seluruh bidang tridharma.

f. Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Tridharma Perguruan Tinggi STIT Miftahul Ulum Bangkalan Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori sangat baik. Hal ini tercermin dari rata-rata skor pada seluruh bidang tridharma yang berada pada rentang 3,52–3,62 (skala 1–4) dengan indeks kepuasan tinggi, yaitu 88,0%–90,5%. Dengan capaian tersebut, mitra pada umumnya menilai bahwa kerjasama yang dijalankan STIT telah berlangsung efektif, relevan, dan memberikan pengalaman kemitraan yang positif.

Dengan demikian, survei ini menegaskan bahwa kerjasama tridharma STIT Miftahul Ulum Bangkalan TA 2024/2025 telah berjalan sangat baik dan layak dipertahankan, sembari ditingkatkan melalui penguatan keberlanjutan program dan optimalisasi manfaat, terutama pada kerjasama penelitian.

2. Rencana Tindak Lanjut

RTL disusun untuk memastikan hasil survey ditindaklanjuti secara sistematis. Matriks berikut dapat disesuaikan dengan temuan dan saran mitra yang aktual.

Isu/Temuan	Akar Masalah	Program Perbaikan	Penanggung Jawab	Waktu	Indikator
Penguatan follow up pasca kegiatan	Belum ada mekanisme monitoring dampak bersama mitra	Menyusun SOP monitoring dampak & laporan singkat pasca kegiatan	Unit Kerjasama , LPPM, Prodi	Semester Ganjil 2025/2026	SOP ditetapkan; minimal 80% kegiatan memiliki laporan follow up
Simplifikasi administrasi kerjasama	Proses dokumen MoU/PKS memerlukan waktu relatif lama	Membuat alur layanan satu pintu dan template dokumen standar	Unit Kerjasama	Semester Genap 2024/2025	Waktu proses dokumen turun $\geq 20\%$
Peningkatan kolaborasi riset terapan	Topik riset belum selalu sesuai kebutuhan mitra	Forum penjajakan topik riset bersama mitra (FGD)	LPPM, Prodi	Semester Genap 2024/2025	Minimal 3 topik riset kolaboratif disepakati
Peningkatan publikasi/diseminasi hasil program	Hasil kegiatan belum terpublikasi secara luas	Membuat kanal diseminasi (website/medsos) dan policy brief	Humas, LPPM	Semester Ganjil 2025/2026	Minimal 6 konten diseminasi/semester
Penguatan layanan komunikasi	Respons awal berbeda antar unit	Menetapkan SLA respons (misal 2x24 jam) dan PIC per mitra	Unit Kerjasama , Prodi	Semester Genap 2024/2025	SLA berjalan; komplain komunikasi menurun