

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA, MONITORING DAN EVALUASI**

**2023**  
UPT Kerjasama

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, kami berhasil menyelesaikan dan menyusun hasil survey kepuasan oleh mitra kerja sama terhadap kegiatan kerja sama dengan Universitas Al-Azhar Indonesia (UAI). Hasil survey dianalisis berdasarkan hasil kuesioner kepada sejumlah responden mitra kerja sama. Survey kepuasan ini adalah bentuk transparansi UAI kepada publik dan seluruh penanggungjawab lainnya dan juga menilai keberlanjutan kerja sama yang telah terjalin. Data hasil survey menjadi acuan untuk evaluasi diri dan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja universitas. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk pengembangan UAI.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini. Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam menyusun laporan ini terdapat kesalahan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga yang telah dilakukan membawa manfaat untuk peningkatan UAI.

Jakarta, Januari 2024

Tim Penyusun

# SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

## 1. Pendahuluan

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerja sama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerja sama. Kegiatan kerja sama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerja sama lebih lanjut dan lebih luas, melalui memperpanjang MoU atau adanya PKS baru dengan UAI. Manfaat dan kepuasan hasil kerja sama yang dirasakan UAI dengan mitra kerja sama dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan program kerjasama selanjutnya.

## 2. Tujuan Pelaksanaan

Adapun tujuan pelaksanaan dari survey kepuasan mitra kerja sama ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap proses inisiasi kerjasama;
- b. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama;
- c. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap Tindak Lanjut/Implementasi Naskah Perjanjian/Program Kerjasama.

## 3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan survey ini adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama;
- b. Tersedianya informasi mengenai Pengusulan Program Kerja Sama;
- c. Tersedianya informasi tentang Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama;
- d. Tersedianya informasi tentang Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerja Sama;
- e. Sebagai bahan masukan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama dimasa mendatang;
- f. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama.

## 4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Mitra Kerja Sama 2023 dilaksanakan selama kurun waktu Oktober – Desember 2023.

## 5. Responden

Responden dalam Survey/Evaluasi kerja sama ini terdiri dari mitra kerja sama dalam negeri yang di tahun 2023 telah mengadakan kerja sama dengan UAI antara lain:

1	Perguruan Tinggi	30	40,5 %
2	Pemerintah/BUMN	11	14,9 %
3	Industri Swasta/komunitas	33	44,6 %
<b>Total</b>		<b>74</b>	<b>100%</b>

Dari 74 mitra tersebut dihasilkan Dokumen kerjasama berupa:

1	MOU	30	37,5 %
2	MOA	50	60 %
3	IA	2	2,5 %
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

Jumlah responden yang mengisi Survey kepuasan:

1	Responden Dokumen MOU saja	14	26,7 %
2	Responden Dokumen (MOU+MOA/IA )(MOA/IA)	38	73,3 %
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100%</b>

## 6. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data survey diawali dengan Pembentukan Tim Survey Kepuasan Kerja Sama. Tim selanjutnya mengirimkan kuesioner baik berupa *google form* maupun melalui e-mail ke mitra kerja sama (berupa surat pengantar dan kuesioner), ataupun melalui *person in charge* (PIC) 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 (dengan kuisisioner yang terlampir):

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

## 7. Metode Pengelohan Data

Metode pengolahan data pada survey ini menggunakan metode Customer Satisfaction Score (CSAT). *Customer Satisfaction Score* (CSAT) adalah matriks yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan/Mitra. Matriks CSAT berupa indikator kuat untuk memahami kebutuhan mitra, mengidentifikasi sentimen mitra, dan mengelompokkannya berdasarkan harapan mitra. Kepuasan Mitra dapat diperoleh melalui pengalaman yang berkesan atau menyenangkan. *Customer satisfaction score* diperlukan untuk mengukur kepuasan mitra dan mengidentifikasi bagian mana yang perlu diperbaiki.

Pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner ini berupa penilaian. Ini adalah jenis pertanyaan CSAT yang memberi responden skala numerik seperti 1 hingga 5 untuk dipilih. Skala penilaian memberi mitra rentang untuk dipilih selama survey skor CSAT. Cara Mengukur *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dilakukan dengan rumus:

*Nilai CSAT = (jumlah pelanggan yang memberikan respon positif/jumlah seluruh pelanggan yang merespon) x 100%.*

Sedangkan standart batasan (tolak ukur) CSAT yang termasuk katagori baik akan diambil nilai 80% sesuai dengan industry pendidikan. Dengan nilai rujukan 5 dan 4 dikategorikan baik.

## 8. Hasil Kuisisioner

Kuisisioner yang disebar untuk mengetahui kepuasan mitra diberikan kepada 74 responden sepanjang tahun 2023 yang mewakili mitra, hingga *deadline* yang ditetapkan 52 responden mengisinya atau sama dengan 70% tingkat pengisiannya. Berikut adalah hasil tabulasi data survey berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen survey.

### Analisis Hasil Pengusulan Program Kerjasama

ITEM	NILAI	INDIKATOR	NILAI
Pengusulan Program Kerjasama	98.1%	Kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerjasama	100%
		Kecepatan respon pejabat/petugas secara profesional terhadap kebutuhan program kerjasama	96.2%

Kepuasan mitra terhadap proses pengusulan program kerjasama baik yang diinisiasi oleh UAI maupun oleh mitra ditanggapi dengan kepuasan total 98,1%. Mitra merasa mendapat kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerjasama hingga merasa puas 100% sementara kepuasan 96,2% diperoleh atas kecepatan respon dari tim kerjasama dalam menindaklanjuti inisiasi kerjasama. Skor ini termasuk tinggi dan perlu di pertahankan. Point kecepatan respon berkaitan dengan koordinasi dengan pihak user internal dalam merespon adanya inisiasi kerjasama oleh pihak eksternal.

### Analisis Hasil Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama

ITEM	NILAI	INDIKA TOR	NILAI
Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama	98.5%	Kejelasan dan kemudahan sistem/prosedur penyusunan naskah perjanjian & program kerjasama	100%
		Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerjasama [Kemudahan dalam persyaratan teknis dan administratif]	100%

ITEM	NILAI	INDIKA TOR	NILAI
		Ketepatan waktu dalam proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerjasama	92.3%
		Komitmen dan kompetensi yang ditunjukkan pejabat/petugas dalam menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah	100%
		Sikap/etika kerja yang ditunjukkan pejabat/petugas dalam menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah	100%

Kepuasan mitra terhadap proses Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian + Program Kerjasama mendapat penilaian kepuasan keseluruhan hingga 98,5%. Mitra puas terhadap kemudahan prosedur, administrasi, komitmen serta sikap etis dalam proses ini hingga mencapai kepuasan 100%. Angka kepuasan lebih rendah ada pada ketepatan waktu pada proses yang ada yang hanya memberi nilai kepuasan 92.3%. Menurut evaluasi rendahnya kepuasan ini sesuai dengan kenyataan dilapangan yang menunjukkan perbulannya banyak naskah kerjasama yang terpending belum terselesaikan yang diakumulasi antara 50-70 buah dokumen. Meskipun proses di dalam UPT Kerjasama dan Legal di tetapkan tidak lebih dari 3 hari. Hal ini terjadi karena beberapa hal diantaranya:

- a. Adanya respon yang lambat dari user dalam hal ini unit/prodi dalam menindaklanjuti dokumen kerjasama yang masuk.
- b. Adanya respon yang lambat dari user internal dalam memediasi proses dokumen dengan mitra.
- c. Adanya proses yang panjang di mitra dalam memproses dokumen kerjasama
- d. Adanya dokumen dokumen kerjasama yang tidak jelas keberlanjutannya.
- e. Adanya dokumen-dokumen yang mendadak untuk seremonial sehingga harus diulang karena belum sesuai dengan SOP dan mengakomodir kebutuhan dokumen yang tepat untuk pelaporan dokumen kerja sama dalam Sistem Pelaporan Kerjasama (LAPORKERMA) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

### **Analisis Hasil Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerjasama**

ITEM	NILAI	INDIKATOR	NILAI
Tindak Lanjut/ Implementasi Naskah Perjanjian/ Program Kerjasama	89.4%	Kesesuaian realisasi program kerjasama dengan rencana/jadwal	89.5%

ITEM	NILAI	INDIKATOR	NILAI
		Kesesuaian implementasi kerjasama yang telah dilakukan dengan kesepakatan/kesepakatan yang sudah ditandatangani	84.2%
		Guna dan manfaat kegiatan kerjasama yang telah dilaksanakan	89.5%
		Kesesuaian pelaporan hasil kerjasama dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	94.7%

Kepuasan mitra terhadap Tindak Lanjut/Implementasi Naskah Perjanjian/Program Kerjasama tergolong paling rendah meski dalam kategori memuaskan. Poin ini mendapat penilaian kepuasan keseluruhan hanya 89,4%. Dimana poin tertinggi kepuasan ada pada Kesesuaian pelaporan hasil kerja sama dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku. Sementara terendah ada pada poin kesesuaian implementasi kerja sama yang telah dilakukan dengan kesepakatan/kesepakatan yang sudah ditandatangani. Rendahnya kepuasan pada poin ini disebabkan karena beberapa dokumen PKS/MOA yang tidak spesifik menjelaskan mengenai program yang akan diimplementasikan sehingga implementasi program tidak segera terealisasi atau berbeda dengan dokumennya.

#### **Tindak lanjut hasil evaluasi:**

Berdasarkan hasil survey serta analisis yang telah dilakukan perlu dilakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja UPT Kerjasama sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan angka kepuasan mitra. Tindak lanjut ini akan dituangkan dalam rencana kerja UPT Kerjasama tahun 2024.

- a. Melakukan koordinasi dengan user internal secara aktif dalam menanggapi pengusulan kerjasama oleh pihak eksternal;
- b. Melakukan sosialisasi berkala mengenai mekanisme, SOP, dan potensi kerjasama kepada user internal untuk memahami dan termotivasi untuk mengembangkan kerjasama dengan mitra eksterna dengan dukungan dokumen legal yang tepat;
- c. Memastikan semua dokumen kerja sama yang diproses sesuai dengan ketentuan sehingga mempunyai manfaat bagi akreditasi Program Studi, Fakultas dan Universitas serta bisa di laporkan ke LAPORKERMA Kemendikbud.

## MONITORING & EVALUASI CAPAIAN KINERJA

Capaian kinerja UPT Kerjasama tahun 2023 terlihat di beberapa indikator tidak menunjukkan pencapaian yang diharapkan. Berikut adalah analisis *Strengths, Weakness Opportunities*, dan *Threats* (SWOT) yang menggambarkan faktor internal dan eksternal pada UPT Kerjasama dan upaya strategi yang dilaksanakan sebagai landasan program kerja 2024, berdasarkan kondisi capaian 2023 serta survey kepuasan mitra 2023.

Tabel 4.1. SWOT Direktorat Kemitraan 2023

	<b>Kekuatan (S)</b>	<b>Kelemahan (W)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama Besar Al Azhar yang cukup kredible.</li> <li>• Adanya Link strategis dengan mitra potensial untuk penjangkauan kerjasama.</li> <li>• Proses bisnis operasional Direktorat kemitraan yang makin bagus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potensi Kerjasama dengan mitra strategis belum dimanfaatkan oleh Prodi secara maksimal.</li> <li>• Prodi belum fokus mempunyai strategi kerjasama jangka panjang</li> <li>• Potensi MBKM tidak terkoordinasi dengan baik</li> </ul>
<b>Kesempatan (O)</b>	<b>(SxO)</b>	<b>(WxO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan mitra dari dunia usaha untuk menggandeng perguruan tinggi.</li> <li>• Konsep Kampus merdeka yang memungkinkan Kerjasama dengan berbagai mitra secara strategis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memanfaatkan link strategis dengan melakukan penjangkauan dan strategi proaktif.</li> <li>• Lebih mengembangkan membangun aliansi dengan unit-unit di bawah YPI Al Azhar untuk beasiswa, atau program kemahasiswaan.</li> <li>• Meningkatkan kerjasama secara spesifik dengan mitra yang lebih luas sesuai dengan kebutuhan dan strategi Perguruan Tinggi.</li> <li>• Memanfaatkan event Partnership day</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutin mengadakan sosialisasi dan pencapaian progress capaian kinerja kerjasama prodi</li> <li>• Proaktif untuk memberikan guiding terhadap kebutuhan kerjasama para user internal.</li> <li>• Pro aktif untuk menjajaki kerjasama dengan mitra luar</li> <li>• Mensosialisasikan system kerjasama, SOP dan info terkait kerjasama lainnya untuk membangun kesadaran prodi.</li> <li>• Koordinasi dengan Unit MBKM dan Prodi</li> </ul>
<b>Hambatan (T)</b>	<b>(SxW)</b>	<b>(WxT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan peraturan CSR serta tata laksana kerja pada mitra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan potensi Kerjasama yang bisa dijajaki dan dilaksanakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pro active mengupdate progress project per mitra</li> <li>• Memaksimalkan program</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan aturan penyaluran ZIS di Baznas</li> <li>• Peraturan Dikti mengenai Kerma yang ketat</li> </ul>	<p>secara online</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penjajakan mitra baru diluar existing</li> <li>• Koordinasi dengan prodi untuk menghasilkan Laporan untuk kerma yang berkualitas</li> </ul>	<p>project Monday.com untuk administrasi kemitraan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi dengan MBKM dan Prodi untuk taat azas pembuatan dokumen kerjasama</li> </ul>
--	---	--

Berdasarkan kondisi dalam analisis tersebut maka beberapa hal yang menjadi evaluasi dan menjadi prioritas kerja untuk menjadi program tindak lanjut di tahun 2024 adalah:

**1. Melakukan Koordinasi Kerja Sama MBKM antara Unit MBKM dan Program Studi:**

Program MBKM merupakan potensi yang cukup besar dalam mengembangkan kerjasama namun sejauh ini belum terkelola dengan baik. Potensi kerja sama dengan Program Studi melalui MBKM mandiri belum terkelola dengan baik dan tidak bisa dimanfaatkan Program Studi untuk mendapatkan capaian di bidang kerja sama karena kurangnya koordinasi yang dilakukan Unit MBKM.

**2. Memfokuskan strategi pada akusisi mitra baru:**

Mengingat adanya perkembangan perubahan peraturan CSR serta tata laksana kerja pada mitra perubahan aturan penyaluran ZIS di Baznas maka strategi akusisi mitra baru perlu di prioritaskan dengan penjajakan ataupun pengadaan *event*.

**3. Menjajaki potensi kerja sama yang lebih luas:**

Memfokuskan pada pengelolaan mitra yang telah melakukan MOU terutama mitra potensial guna mendapatkan alternatif manfaat kerja sama untuk user internal UAI.

**4. Sosialisasi peraturan Kemendikbud mengenai LAPORKERMA.**

**5. Mensosialisasikan kepada user mengenai pentingnya mengupayakan dokumen kerja sama yang berkualitas agar bisa lolos verifikasi LAPORKERMA.**

**6. Bertindak pro aktif baik kepada user maupun mitra untuk menciptakan peluang dan sinergi kerja sama.**

**7. Konsisten melakukan evaluasi serta pengukuran kepuasan mitra terhadap kerja sama.**

**8. Pembuatan Pedoman Kerjasama yang disesuaikan dengan kebaruaran sistem dan SOP yang diterapkan.**