



## LAPORAN

### HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**  
**TAHUN 2020**

# LAPORAN

## HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**Disusun Oleh**

**Amin Tohari, M.Si  
Umi Mahdiyah, S.Pd, M.Si  
Wasis Himawanto, M.Or  
Rino Sardanto, S.Pd, M.Pd  
Bayu Surindra, S.Pd, M.Pd  
Ardi Sanjaya, M.Kom  
M. Najibulloh Muzaki, M.Cs  
Tutut Indah Sulistiyowati, M.Si  
Kukuh Andri Aka, S.Pd, M.Pd  
Hesti Istiqlaliyah, ST, M.Eng**

Mengetahui,  
Rektor UNP Kediri,  
  
Dr. Zainal Afandi, M.Pd.  
NIDN 0005086802

Kediri, 5 Oktober 2020

Ketua UMPSDM,

  
Siti Azah, S.Kep.Ns., M.Kes.

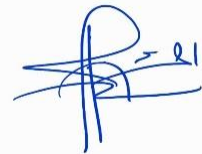
NIDN 0714047701

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei kepuasan mitra kerjasama. Survei layanan kepuasan mitra kerjasama ini terdiri dari pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama. Pengukuran masing-masing layanan kepuasan mitra secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan mitra kerjasama. 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.

Kediri, Oktober 2020  
Tim Penyusun

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Amin Tohari', with a stylized flourish at the end.

Amin Tohari, M.Si.

## DAFTAR ISI

	Hal
COVER.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
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.....	9
INSTRUMEN	
TABULASI DATA	

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kerjasama dengan mitra baik dalam bidang akademik maupun non akademik adalah 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 Nusantara PGRI Kediri adalah salah satu Lembaga Pendidikan Tinggi yang juga menerapkan jalinan Kerjasama baik dengan institusi atau organisasi didalam maupun luar negeri 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 Nusantara PGRI Kediri menjadi Perguruan Tinggi yang bereputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni

Selain itu, dalam rangka mencapai visi Universitas, Universitas Nusantara PGRI Kediri akan terus melakukan kerja sama dengan berbagai institusi dalam maupun luar negeri dengan bermodalkan keunggulan dan kekuatan yang dimiliki. Demi kelancaran pelaksanaan kerjasama antara Universitas Nusantara PGRI Kediri dan mitra, perlu adanya survey kepuasan mitra kerjasama. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan Kerjasama yang dilakukan. Survey kepuasan ini meliputi kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama sampai kepada keberlanjutan kerjasama yang digali antara Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan mitra kerjasama, baik di tingkat nasional maupun internasional.

### **B. Tujuan**

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan kerjasama yang telah dilakukan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan mitra kerjasama secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi agar Biro Kerjasama serta LPMPSDM secara kontinu dapat memberikan layanan terbaik kepada para mitra kerjasama.

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama direncanakan setiap akhir semester genap 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 masih menjalin kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri. 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 <https://forms.gle/eKerrSFWxhNwjgdV7>. 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 *software* SPSS 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 kerjasama disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber daya Manusia (LPMPSDM) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

## **B. Waktu Pelaksanaan**

Survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan di laksanakan secara reguler pada setiap akhir semester genap (bulan Agustus). Setelah data terkumpul, pada awal bulan september data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.



### BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

#### HASIL ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN KERJASAMA TAHUN AKADEMIK 2019/2020

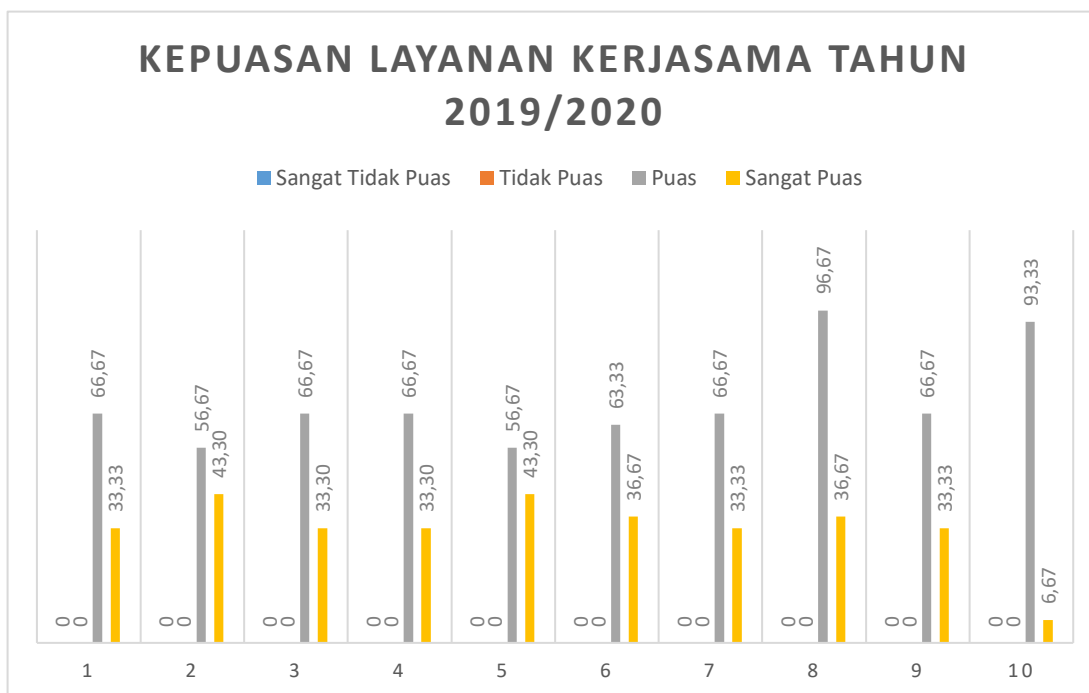
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0%	0	0%	20	67,7%	10	33,3%
item2	0	0%	0	0%	17	56,7%	13	43,3%
item3	0	0%	0	0%	20	66,7%	10	33,3%
item4	0	0%	0	0%	20	66,7%	10	33,3%
item5	0	0%	0	0%	17	56,7%	13	43,3%
item6	0	0%	0	0%	19	63,3%	11	36,7%
item7	0	0%	0	0%	20	66,7%	10	33,3%
item8	0	0%	0	0%	29	96,7%	11	36,7%
item9	0	0%	0	0%	20	66,7%	10	33,3%
item10	0	0%	0	0%	28	93,3%	2	6,67%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. Item 1 yaitu "Bidang Kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama" diketahui sebanyak 20 mitra atau 66.7% menyatakan puas, sebanyak 10 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas. Item 2 yaitu "Proses pembuatan MoU dan surat perjanjian kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai harapan" diketahui tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, sebanyak 17 mitra atau 56.7% menyatakan puas, sebanyak 13 mitra atau 43,3% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan" diketahui sebanyak 20 mitra atau 66.7% menyatakan puas, sebanyak 10 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 4 yaitu "Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan" diketahui sebanyak 20 mitra atau 66.7% menyatakan puas, sebanyak 10 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 5 yaitu " Kami mendapatkan

manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri” diketahui tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, sebanyak 17 mitra atau 56.7% menyatakan puas, sebanyak 13 mitra atau 43,3% menyatakan sangat puas.

Tabel di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ” Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama” diketahui sebanyak 19 mitra atau 63.3% menyatakan puas, sebanyak 11 mitra atau 36.7% menyatakan sangat puas, dan tidak satupun mitra menyatakan sangat tidak puas ataupun tidak puas pada point ini. Item 7 yaitu ”Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” diketahui sebanyak 20 mitra atau 66.7% menyatakan puas, sebanyak 10 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 8 yaitu ”SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama” diketahui sebanyak 19 mitra atau 63.3% menyatakan puas, sebanyak 11 mitra atau 36.7% menyatakan sangat puas, dan tidak satupun mitra menyatakan sangat tidak puas ataupun tidak puas pada point ini. Item 9 yaitu ”SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional” diketahui sebanyak 20 mitra atau 66.7% menyatakan puas, sebanyak 10 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 10 yaitu ” Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Uninversitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang” diketahui tidak ada mitra yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas pada point ini, sebanyak 28 mitra atau 93.3% menyatakan puas, sebanyak 2 mitra atau 6.67% menyatakan sangat 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 KERJASAMA TAHUN AKADEMIK 2019/2020

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4
1	Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama	0%	0%	67,7%	33,3%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai harapan	0%	0%	56,7%	43,3%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	0%	0%	66,7%	33,3%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0%	0%	66,7%	33,3%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri	0%	0%	56,7%	43,3%
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0%	0%	63,3%	36,7%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0%	0%	66,7%	33,3%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0%	0%	96,7%	36,7%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0%	0%	66,7%	33,3%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Uninversitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0%	0%	93,3%	6,67%
Nilai Rata-Rata		0%	0%	67%	33%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan mitra pada setiap item survei kepuasan adalah sebesar 100% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas pada setiap itemnya. Hal ini yang menjadikan nilai tertinggi hanya pada item puas dan sangat puas. Dari data tersebut dapat dilihat nilai rata-rata pada masing-masing kategori adalah 67% mitra merasa puas, 33% mitra merasa sangat puas dan tidak ada mitra yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mitra kerjasama dapat dijelaskan bahwa bidang pelayanan kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri yang meliputi : Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis Kerjasama, Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai harapan, Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mitra. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tentunya menjadikan mitra merasa puas. Sedangkan pada poin pelaksanaan yang meliputi : Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan

yang diharapkan, Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri, 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. Pihak mitra merasa terbantu dengan adanya kegiatan Kerjasama ini, sehingga bersedia melanjutkan pada tahun-tahun berikutnya. Pada bidang monitoring yang meliputi kegiatan : Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku, SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin Kerjasama, SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional, Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang mendapat respon yang baik pula dari mitra. Mitra merasa puas dengan hasil kinerja yang diberikan oleh seluruh SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Mulai dari pelaporan kegiatan yang diberikan secara berkala dan teratur kepada mitra, transparansi kegiatan kedua belah pihak yang terkait dengan bidang-bidang Kerjasama. Keahlian SDM juga sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mitra baik yang dibidang Pendidikan maupun Dunia Usaha atau Dunia Industri (DUDI) baik yang skala local, nasional maupun internasional. Begitu juga dengan kurikulum yang dikembangkan di Universitas Nusantara PGRI Kediri selalu ditinjau minimal setiap 4 tahun sekali sesuai dengan kebutuhan. Pada peninjauan kurikulum juga melibatkan *stake holder* 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 sebesar 67% merasa puas, 33% merasa sangat puas dan tidak ada mitra yang merasa sangat tidak puas dan tidak puas. Sedangkan jumlah pada masing-masing item pada survei kepuasan mitra adalah sebesar 100%.

# **LAMPIRAN**



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

Status “*Terakreditasi*”

SK Mendiknas RI No.241/D/O/2006 Tanggal 12-10-2006

Alamat : Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76, Telepon & Faksimile (0354) 771576, 771503 Kediri

website : [www.unpkediri.ac.id/](http://www.unpkediri.ac.id/) email : [admin@unpkediri.ac.id](mailto:admin@unpkediri.ac.id)

---

**ANGKET KEPUASAN MITRA KERJASAMA  
TAHUN 2020**

**Pengantar**

- a. Dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama, Tim Survei Kepuasan Universitas Nusantara PGRI Kediri melakukan penjangkaran informasi terkait kepuasan mitra kerjasama baik didalam maupun luar negeri.
- b. Kesiapan anda mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Unit Kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan lembaga.
- c. Jawaban yang anda berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif bagi anda dan bagi siapapun.

**IDENTITAS RESPONDEN:**

Instansi :  
Nama :  
Lama Mengabdikan :  
Jabatan :  
Alamat :



Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda cek list (√) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan, pengalaman yang anda rasakan:

Pilihan jawaban adalah:

- 4: Sangat Puas
- 3: Puas
- 2: Kurang Puas
- 1: Tidak Puas

No	Aspek Penilaian	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>Pelayanan</b>					
1	Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama				
2	Proses Pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) Berlangsung Cepat Dan Sesuai Harapan				
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri Memberikan Pendampingan Terhadap Kebutuhan Kerjasama Yang Kami Harapkan				
<b>Pelaksanaan</b>					
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan				
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri				
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama				
<b>Monitoring</b>					
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku				
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama				
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional				
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang				

Kediri, .....  
Mitra Kerjasama,

(.....)  
\*Kerahasiaan nama terjaga





Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**  
Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76 Kediri