

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGUKURAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA**



**UNIVERSITAS WIRALODRA
SEKOLAH PASCASARJANA
Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3
INDRAMAYU
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS WIRALODRA SEKOLAH PASCASARJANA LAPORAN MONEV KEPUASAN MITRA KERJASAMA TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Kode Dokumen	:	
Status Dokumen	:	<input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	:	
Tanggal	:	23 September 2022
Diperiksa oleh	:	Ketua Kendali Mutu Dr. H. Badrud Tamam, M.Pd.
Dikendalikan oleh	:	Ketua LPM UNWIR Ir. H. Pandu Sumarna, M.P.
Disetujui oleh	:	Direktur Sekolah Pascasarjana Dr. Hj. Ipong Dekawati, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Puji sukur kehadiran Allah S.A.W. atas terselesaikannya survey terhadap kepuasan mitra kerjasama yang telah diberikan oleh Sekolah Pascasarjana UNWIR terhadap mitra kerjasama. Kegiatan monitoring evaluasi terhadap pelaksanaan kerjasama ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi pelaksanaan program kerja di bidang kerjasama yang sedang berjalan, untuk mengetahui sampai seberapa program kerjasama telah diimplementasikan oleh Sekolah Pascasarjana UNWIR dengan mitra, dengan mengetahui sampai seberapa implementasi program kerjasama ini telah dilaksanakan maka hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas kegiatan yang akan dilakukan Sekolah Pascasarjana UNWIR dengan mitra.

Pelaksanaan kegiatan survey terhadap kepuasan layanan kerjasama ini telah mendapatkan respons dan antusias dari mitra antara lain dengan memberikan jawaban dengan memilih jawaban yang telah disediakan serta memberikan usulan dan tindak lanjut kerjasama yang di harapkan, dengan demikian kami mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya atas kesediaannya dalam membantu pelaksanaan monitoring evaluasi ini. Pada kesempatan ini kami sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan monitoring evaluasi bidang kerjasama antara Sekolah Pascasarjana UNWIR Unwir dengan mitra yang dilakukan dalam rangka mendapatkan umpan balik untuk memperbaiki pelayanan mendatang.

Hormat Kami,

Direktur,

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	1
D. Waktu dan Prosedur Survei	2
E. Metode Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	2
F. Manual Prosedur Pengolahan Data	3
G. Atribut Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	4
H. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	4
I. Manfaat Survei Kepuasan Kerjasama	5
J. Rencana Tindak Lanjut	6
K. Penutup	6
L. Referensi	7
M. Lampiran Kuesioner	7

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN MITRA KERJASAMA
SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS WIRALODRA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

A. Latar Belakang

Manfaat dan Kepuasan Mitra Sekolah Pascasarjana UNWIR (SPs UNWIR) dengan pihak luar yang sudah dijalin yaitu berdasarkan prinsip saling menguntungkan dan membutuhkan. Upaya kerjasama pada lembaga diawali dengan kesepakatan MoU dengan lembaga lain. Selanjutnya yang bersangkutan adalah melaksanakan berbagai program yang telah disepakati dalam MoU dan ketika MoU akan berakhir maka akan dilaksanakan survey kepuasan mitra dalam bekerjasama.

Pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama langkah yang paling utama adalah mencermati naskah kerjasama yang akan dilakukan monitoring serta menghubungi tim monitoring maupun mitra kerjasama dengan mengirimkan surat kepada mitra kerjasama. Persiapan dilaksanakan dengan mengidentifikasi hal-hal apa saja yang akan dimonitor, variable apa yang akan dimonitor serta menggunakan indikator mana yang sesuai dengan tujuan program.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan mitra ini adalah:

- a. Untuk mengetahui umpan balik dari lembaga/perusahaan yang merupakan mitra SPs UNWIR;
- b. Untuk mengetahui prosentase dan tingkat kepuasan mitra dalam menjalin kerjasama dengan SPs UNWIR;
- c. Untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh SPs UNWIR dalam meningkatkan kualitas jejaring kerjasama.

C. Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Sasaran survei kepuasan mitra kerjasama ditujukan kepada seluruh mitra yang bekerjasama dengan SPs UNWIR.

D. Waktu Dan Prosedur Survei

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama dilakukan pada 14 – 20 September 2022 yang melalui e-mail dan Whatsapp. Monev kepuasan mitra kerjasama dilaksanakan oleh Tim Kendali Mutu SPs UNWIR bekerjasama dengan LPM UNWIR.

E. Metode Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan mitra kerjasama menggunakan metode SERVQUAL . Metode SERVQUAL adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi mitra dan ekspektasi mitra terhadap pelayanan kerjasama.

Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi mitra kerjasama terhadap layanan kerjasama yang diterima dengan harapan mitra kerjasama terhadap layanan yang akan diterima.

Analisa diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada mitra kerjasama. Mitra kerjasama diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja pelayanan kerjasama pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variable X dan Y, dimana X merupakan tingkat kepentingan/harapan mitra kerjasama dan Y merupakan tingkat kinerja layanan yang memberikan kepuasan mitra kerjasama. Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Linkert untuk penilaian tingkat kepentingan mitra kerjasama, yang terdiri dari:

- a. Sangat penting, diberi bobot 5
- b. Penting, diberi bobot 4

- c. Cukup penting, diberi bobot 3
- d. Kurang penting, diberi bobot 2
- e. Tidak penting, diberi bobot 1

Untuk kinerja dan kepuasan diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat baik diberi bobot 5, mitra kerjasama sangat puas
- b. Baik diberi bobot 4, mitra kerjasama puas
- c. Cukup baik diberi bobot 3, mitra kerjasama cukup puas
- d. Kurang baik diberi bobot 2, mitra kerjasama kurang puas
- e. Tidak baik diberi bobot 1, mitra kerjasama tidak puas

F. Manual Prosedur Pengolahan Data

Skor SERVQUAL didapatkan dengan mengurangi skor kepuasan kenyataan dengan skor kepuasan harapan. Apabila skor kepuasan kenyataan lebih tinggi dari skor kepuasan harapan, maka akan diperoleh *gap positif*. Namun sebaliknya, bila skor kepuasan harapan lebih tinggi maka akan diperoleh *gap negative* yang berarti harapan pelanggan untuk atribut tersebut tidak tercapai.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat kenyataan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian harapan

Y_i = skor penilaian kenyataan

Skor SERVQUAL tersebut kemudian diukur menggunakan kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)*. CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan

responden secara keseluruhan. Berikut ini nilai indeks kepuasan berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Tabel 1. Kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai Index (%)	Kriteria CSI
81 – 100	Sangat Puas/Sangat Baik
66 – 80.99	Puas/Baik
51.00 – 65.99	Cukup Puas/Cukup Baik
35.00 – 50.99	Kurang Puas/Kurang Baik
0.00 – 34.99	Tidak Puas/Tidak Baik

Sumber : Rangkuti (2006)

G. Atribut Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Berikut adalah atribut yang terdapat dalam survey kepuasan mitra kerjasama :

- a. Respon terhadap kebutuhan;
- b. Proses pembuatan naskah kerjasama;
- c. Pemberian pendampingan/bantuan terhadap mitra kerjasama;
- d. Manfaat dari kerjasama; dan
- e. Kepuasan yang membuat perpanjangan kerjasama.

H. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Berdasarkan hasil survey pada tahun 2022 didapatkan hasil tabulasi sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Tabulasi Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

No.	Responden	Total Skor Harapan	Total Skor Kenyataan	Indeks	Kriteria
		X	Y	$Y/X \times 100\%$	
1	DPRD Kab. Indramayu	25	20	80,00	Puas
2	Univ Ahmad Dahlan Yogyakarta	24	20	83,33	Sangat Puas
3	Univ Islam Bale Bandung	24	20	83,33	Sangat Puas
4	UPI Bandung	24	18	75,00	Puas
5	Pemdes Kedokanagung Kab. Indramayu	25	21	84,00	Sangat Puas
6	BNN Kabupaten Kuningan	25	19	76,00	Puas
Total		147	118	80,27	Puas

Dari tabel 2 diketahui hasil tabulasi kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan kerjasama. Responden 1 memberikan penilaian terhadap layanan kerjasama SPs UNWIR puas dengan skor 80%. Responden 2 memberikan penilaian terhadap layanan kerjasama SPs UNWIR sangat puas dengan skor 83,33%. Responden 3 memberikan penilaian terhadap layanan kerjasama SPs UNWIR sangat puas dengan skor 83,33%. Responden 4 memberikan penilaian terhadap layanan kerjasama SPs UNWIR puas dengan skor 75%. Responden 5 memberikan penilaian terhadap layanan kerjasama SPs UNWIR sangat puas dengan skor 84% dan Responden 6 memberikan penilaian terhadap layanan kerjasama SPs UNWIR puas dengan skor 76%. Secara keseluruhan responden menilai bahwa layanan kerjasama dengan SPs UNWIR puas dengan skor 80,277%.

I. Manfaat Survei Kepuasan Kerjasama

Manfaat dan kepuasan mitra kerjasama digunakan oleh SPs UNWIR untuk beberapa hal, seperti berikut ini:

1. Meningkatkan Mutu Program

Angket yang diberikan kepada mitra akan dianalisis oleh KM dan LPM serta disosialisasikan hasilnya pada acara rapat rutin di Sekolah Pascasarjana dan PS. Hasil kerjasama dengan mitra digunakan oleh SPs UNWIR untuk perbaikan pada sistem pembelajaran, kurikulum, peningkatan kompetensi mahasiswa, peningkatan kemampuan dosen dalam meneliti dan melakukan pengabdian masyarakat sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan mutu program.

2. Pengembangan Lembaga

Manfaat dari kemitraan yang sudah dijalin oleh SPs UNWIR digunakan pula sebagai dasar dalam pengembangan lembaga.

3. Keberlanjutan Kerja Sama.

Berdasarkan hasil evaluasi kemitraan dengan pihak luar. Hasil evaluasi menjadi dasar dalam pertimbangan keberlanjutan kerjasama. Berdasarkan hasil evaluasi yang dibahas, SPs UNWIR merekomendasikan untuk melanjutkan kerjasama dengan mitra yang sudah terjalin. Perpanjangan perjanjian kerjasama bisa diperluas lingkungannya menjadi kerjasama di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian dan bidang lainnya.

J. Rencana Tindak Lanjut

Rencana yang akan dilakukan oleh SPs UNWIR sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan mitra kerjasama, sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu program kerjasama seperti mengembangkan ruang lingkup kerjasama dalam hal *joint research*, pengabdian dan publikasi karya ilmiah, pembahasan kurikulum pendidikan.
2. Mempertahankan keberlanjutan kerjasama (MoU).
3. Meningkatkan kepuasan mitra kerjasama untuk tahun yang akan datang.

K. Penutup

Berdasarkan hasil survey kepuasan mitra kerjasama tahun 2022, secara keseluruhan mitra kerjasama merasakan puas dengan layanan kerjasama oleh SPs UNWIR dengan rata-raata skor kepuasan sebesar 80,27%. Hasil kepuasan mitra

kerjasama ini meningkat sebesar 1,80% dari kepuasan mitra kerjasama tahun 2021. Demikian laporan survey kepuasan mitra kerjasama ini kami buat untuk menjadi landasan pelaksanaan dan peningkatan kerjasama di tahun 2023.

M. Lampiran Kuesioner

Harapan					Atribut	Kenyataan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Sekolah Pascasarjana UNWIR merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional					
					Proses pembuatan naskah kerjasama cepat					
					Sekolah Pascasarjana UNWIR memberikan pemdampingan/bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan					
					Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama dengan Sekolah Pascasarjana UNWIR					
					Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami dan kami akan kembali ke Sekolah Pascasarjana UNWIR untuk kerjasama dalam bidang yang lain.					

L. Referensi

Rangkuti, Freddy. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.