



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA TAHUN 2022

UPT Kerjasama dan Urusan Internasional
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG



LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MITRA KERJA SAMA TAHUN 2022

A. PENDAHULUAN

UPT Kerjasama dan Urusan Internasional (KUI) UNISSULA melaksanakan survei kepuasan terhadap mitra kerja sama baik nasional maupun internasional setiap akhir tahun. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk umpan balik dan sebagai indikator pengukuran kepuasan mitra terhadap kerja sama yang telah terjalin antara mitra dan UNISSULA. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mitra, UPT. KUI akan terbantu dalam melakukan perbaikan baik dalam hal layanan maupun kegiatan kerja sama yang dilakukan.

B. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mitra ini adalah:

- a. Untuk mengetahui umpan balik dari institusi dalam dan luar negeri yang merupakan mitra kerja sama UNISSULA
- b. Untuk mengetahui persentase dan level kepuasan mitra dalam menjalin kerja sama dengan UNISSULA
- c. Untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh UNISSULA dalam pembangunan jejaring nasional maupun internasional

C. BUTIR SURVEI KEPUASAN MITRA

Berikut adalah butir-butir yang terdapat dalam survei kepuasan mitra:

- a. Identitas pengisi survei
- b. Nama dan jenis institusi
- c. Inisiasi dan penandatanganan kerja sama
- d. Implementasi dan refleksi kerja sama

Butir pertanyaan survei tersebut didasarkan pada komprehensifitas kerja sama dari mulai penandatanganan, implementasi, dan kepuasan atas kerja sama yang terjalin.

D. METODE SURVEI KEPUASAN MITRA

Survei kepuasan mitra kerja sama dilaksanakan melalui pengiriman formulir google berisi pertanyaan kepada mitra. Untuk mitra nasional, bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia. Untuk mitra internasional, bahasa yang digunakan adalah bahasa Inggris.

E. HASIL DAN ANALISIS SURVEI

1. MITRA DALAM NEGERI

1.1 Tingkat Partisipasi

- Jumlah mitra dalam negeri per Desember 2022 sejumlah **204 mitra** (Tingkat Universitas dan Fakultas)
- Jumlah mitra dalam negeri yang mengikuti survei kepuasan (responden) sejumlah **18 mitra**
- Persentase total partisipasi survei kepuasan mitra dalam negeri sebanyak **8.8 %**

1.2 Pembagian Responden

- Responden yang merupakan mitra baru UNISSULA tahun 2022 adalah sejumlah **5 responden (27,8%)**
- Responden yang merupakan mitra lama UNISSULA (lebih dari 1 tahun kerja sama) adalah sejumlah **13 responden (72,2%)**

1.3 Skor Isian

- Bagian “**INISIASI DAN PENANDATANGANAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden yang merupakan mitra baru tahun 2022 sejumlah 5 mitra.
- 60% responden (3) mitra menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **SANGAT MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **SANGAT BAIK**.
- 20% responden (1 mitra) menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **BAIK**
- 20% responden (1 mitra) menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **CUKUP MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **CUKUP BAIK**

- Bagian “**IMPLEMENTASI KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 18 mitra.
- 66,7% responden (12) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT MUDAH
- 16,7% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan MUDAH
- 16,7% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan CUKUP MUDAH

- Bagian “**KERJA SAMA YANG RESIPROKAL**” diisi oleh Responden sejumlah 18 mitra.
- 55,6% responden (10) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT RESIPROKAL
- 27,8% responden (5) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan RESIPROKAL
- 16,7% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan CUKUP RESIPROKAL

- Bagian “**KEPUASAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 18 mitra.
- 66,7% responden (12) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT PUAS
- 16,7% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan PUAS
- 16,7% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan CUKUP PUAS

1.4 Analisis Hasil

Dari penjabaran skor survei kepuasan mitra (dalam negeri) diatas, terlihat beberapa hal:

1. Tingkat partisipasi survei masih tergolong sangat rendah. UPT KUI dan stakeholder kerja sama UNISSULA bisa meningkatkan promosi untuk pengisian survei kepuasan mitra.

2. Proses inisiasi dan penandatanganan kerja sama di UNISSULA sudah berjalan dengan baik, namun harus terus ditingkatkan.
3. Implementasi kerja sama dengan mitra dalam negeri sudah berjalan dengan baik, namun harus terus ditingkatkan.
4. Pelaksanaan kerja sama yang bersifat resiprokal harus terus ditingkatkan agar dapat semakin membawa kemanfaatan bagi kedua pihak.
5. Tingkat kepuasan mitra kerja sama dalam negeri tergolong baik.

2. MITRA LUAR NEGERI

1.1 Tingkat Partisipasi

- Jumlah mitra luar negeri per Desember 2022 sejumlah **27 mitra** (Tingkat Universitas dan Fakultas)
- Jumlah mitra luar negeri yang mengikuti survei kepuasan (responden) sejumlah **8 mitra**
- Persentase total partisipasi survei kepuasan mitra dalam negeri sebanyak **29.6 %**

1.2 Pembagian Responden

- Responden yang merupakan mitra baru UNISSULA tahun 2022 adalah sejumlah **2 responden (25%)**
- Responden yang merupakan mitra lama UNISSULA (lebih dari 1 tahun kerja sama) adalah sejumlah **6 responden (75%)**

1.3 Skor Isian

- Bagian “**INISIASI DAN PENANDATANGANAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden yang merupakan mitra baru tahun 2022 sejumlah 2 mitra.
- 50% responden (1) mitra menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **SANGAT MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **SANGAT BAIK**.
- 50% responden (1 mitra) menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **BAIK**
- 100% responden (2 mitra) menyatakan bahwa informasi tentang UNISSULA dapat ditemukan dengan **SANGAT MUDAH**

- Bagian “**IMPLEMENTASI KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 8 mitra.
 - 50% responden (4) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT MUDAH
 - 37,5% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan MUDAH
 - 12,5% responden (1) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan KURANG MUDAH
-
- Bagian “**KESESUAIAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 8 mitra.
 - 50% responden (4) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT SESUAI berdasarkan naskah yang ditandatangani
 - 37,5% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SESUAI berdasarkan naskah yang ditandatangani
 - 12,5% responden (1) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan KURANG SESUAI berdasarkan naskah yang ditandatangani
-
- Bagian “**KERJA SAMA YANG RESIPROKAL**” diisi oleh Responden sejumlah 8 mitra.
 - 50% responden (4) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT RESIPROKAL
 - 37,5% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan RESIPROKAL
 - 12,5% responden (1) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan CUKUP RESIPROKAL
-
- Bagian “**KEPUASAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 8 mitra.
 - 50% responden (4) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT PUAS
 - 37,5% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan PUAS
 - 12,5% responden (1) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan CUKUP PUAS

1.4 Analisis Hasil

Dari penjabaran skor survei kepuasan mitra (dalam negeri) diatas, terlihat beberapa hal:

1. Tingkat partisipasi survei masih tergolong rendah. UPT KUI dan stakeholder kerja sama UNISSULA bisa meningkatkan promosi untuk pengisian survei kepuasan mitra.
2. Proses inisiasi dan penandatanganan kerja sama di UNISSULA sudah berjalan dengan baik, namun harus terus ditingkatkan.
3. Implementasi kerja sama dengan mitra dalam negeri sudah berjalan dengan baik, namun harus terus ditingkatkan.
4. UPT KUI harus menghindari kekosongan aktivitas/kegiatan dengan mitra luar negeri untuk menjaga hubungan baik
5. Kesesuaian implementasi kerja sama harus lebih ditingkatkan berdasarkan naskah yang ditandatangani
6. Pelaksanaan kerja sama yang bersifat resiprokal harus terus ditingkatkan agar dapat semakin membawa kemanfaatan bagi kedua pihak.
7. Tingkat kepuasan mitra kerja sama dalam negeri tergolong baik.

F. PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa **61,5%** mitra (dalam dan luar negeri) menyatakan **sangat puas** dengan kerja sama yang terjalin dengan UNISSULA dan **23%** menyatakan **puas** dengan kerja sama yang telah terjalin. Hasil survei ini akan dijadikan bahan acuan untuk peningkatan pelayanan kerja sama dengan mitra dalam dan luar negeri. Diharapkan ada kenaikan kepuasan mitra dari tahun ke tahun sebagai merupakan hasil komunikasi yang lebih intensif dengan para mitra. Demikian laporan survei kepuasan mitra ini kami buat untuk menjadi landasan pelaksanaan dan peningkatan kerja sama di tahun berikutnya.

Semarang, 9 Sya'ban 1444 H
1 Maret 2022 M

Kepala UPT. Kerja Sama dan
Urusan Internasional



Rio Luhung Pribadi, S.Pd.
NIK 110017590

Lampiran 1. Link Respon dari Mitra Kerja Sama

Responden dalam negeri:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/15MvWb9SR6CRViLcIMYRKaV_XrHYGKkoVr0C_N_N3Sm4/edit?usp=sharing

Responden luar negeri :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/19-i5Lc9eGcuLuOc5isGmkELrrahs9RW5CrfwR2PV9Zs/edit?usp=sharing>