



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SALATIGA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SALATIGA

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

TAHUN
2023



FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SALATIGA
SALATIGA



GUGUS JAMINAN MUTU FAKULTAS
SYARIAH

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga laporan hasil survei kepuasan mitra kerja sama terhadap kegiatan kerja sama dengan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Salatiga dapat diselesaikan dan disusun dengan baik. Hasil survei dianalisis berdasarkan kuesioner yang disampaikan kepada sejumlah responden mitra kerja sama.

Survei kepuasan ini merupakan bentuk transparansi Fakultas Syariah UIN Salatiga kepada publik dan para pemangku kepentingan, sekaligus menjadi sarana untuk menilai keberlanjutan kerja sama yang telah terjalin. Data hasil survei digunakan sebagai acuan evaluasi diri dan parameter peningkatan kinerja fakultas. Kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk mendukung pengembangan Fakultas Syariah UIN Salatiga.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini. Tim penyusun memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dalam penyusunannya. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi peningkatan mutu kerja sama Fakultas Syariah UIN Salatiga.

Salatiga, 3 Desember 2023



Dr. Muhammad Rozikan, M.Pd
Gugus Jaminan Mutu Fakultas
Fakultas Syariah UIN Salatiga

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

Fakultas Syariah UIN Salatiga - Tahun 2023

1.1. Pendahuluan

Dalam rangka mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerja sama, penilaian dapat dilihat dari respons dan tindak lanjut mitra setelah pelaksanaan kegiatan kerja sama. Kegiatan kerja sama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra apabila mitra bersedia melanjutkan dan memperluas kerja sama melalui perpanjangan Nota Kesepahaman (MoU) atau pembentukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) baru dengan Fakultas Syariah UIN Salatiga. Manfaat dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Fakultas Syariah UIN Salatiga bersama mitra digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan menyusun program kerja sama selanjutnya.

1.2. Tujuan Pelaksanaan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan mitra kerja sama adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap proses inisiasi kerja sama;
- b. Mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian serta program kerja sama;
- c. Mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap tindak lanjut atau implementasi naskah perjanjian dan program kerja sama.

1.3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan survei ini adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan kerja sama;
- b. Tersedianya informasi mengenai pengusulan program kerja sama;
- c. Tersedianya informasi tentang pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian serta program kerja sama;
- d. Tersedianya informasi tentang tindak lanjut atau implementasi naskah perjanjian dan program kerja sama;
- e. Tersedianya bahan masukan untuk meningkatkan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program bersama mitra pada masa mendatang;
- f. Tersedianya dokumen akuntabilitas organisasi dalam penyelenggaraan kerja sama.

1.4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2023 dilaksanakan selama kurun waktu Oktober sampai dengan Desember 2023.

1.5. Responden

Responden dalam survei atau evaluasi kerja sama ini terdiri atas mitra kerja sama dalam negeri, yaitu:

- a. Perguruan Tinggi
- b. Pemerintah/BUMN
- c. Industri Swasta
- d. Komunitas

1.6. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data survei diawali dengan pembentukan Tim Survei Kepuasan Kerja Sama. Tim kemudian mengirimkan kuesioner melalui Google Form maupun surat elektronik kepada mitra kerja sama, berupa surat pengantar dan kuesioner, atau melalui person in charge (PIC) sebagai pelaksana kerja sama di berbagai unit kerja. Kuesioner survei mengacu pada dokumen kepuasan kerja sama. Indikator jawaban terdiri atas lima kategori penilaian sebagai berikut:

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

1.7. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data pada survei ini menggunakan Customer Satisfaction Score (CSAT). CSAT merupakan metrik yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau mitra. Metrik ini menjadi indikator untuk memahami kebutuhan mitra, mengidentifikasi sentimen mitra, dan mengelompokkannya berdasarkan harapan mitra. Customer Satisfaction Score diperlukan untuk mengukur kepuasan mitra serta mengidentifikasi bagian layanan yang perlu diperbaiki.

Pertanyaan dalam kuesioner berbentuk penilaian dengan skala numerik 1 sampai dengan 5. Skala tersebut memberikan rentang pilihan kepada mitra selama survei. Customer Satisfaction Score (CSAT) dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai CSAT} = (\text{Jumlah pelanggan yang memberikan respons positif} / \text{Jumlah seluruh pelanggan yang merespons}) \times 100\%$$

Standar batasan atau tolok ukur CSAT yang termasuk kategori baik ditetapkan pada nilai 80%.

1.8. Hasil Kuesioner

Kuesioner yang disebarkan untuk mengetahui kepuasan pihak mitra berjumlah kurang lebih 110 kuesioner. Respons mitra kerja sama yang kembali berjumlah 14 kuesioner atau sekitar 12,7%. Untuk keperluan penyajian hasil, data hasil survei ditabulasi berdasarkan masing-masing indikator dalam instrumen. Hasil pengolahan menunjukkan capaian indikator yang bervariasi pada rentang 82% sampai 91%. Secara keseluruhan, 11 dari 14 responden (78,6%) berada pada kategori Sangat Baik dan 3 dari 14 responden (21,4%) pada kategori Baik.

Hal yang perlu mendapatkan penekanan adalah tindak lanjut naskah kerja sama, terutama kesesuaian jadwal dan implementasi. Fakultas Syariah UIN Salatiga berupaya memperbaiki capaian tersebut melalui peningkatan koordinasi dengan unit internal dan penyampaian pembaruan perkembangan kerja sama secara berkala, mengingat pelaksanaan program

Catatan pengolahan: angka pada tabel disajikan sebagai persentase capaian per indikator. Distribusi kategori akhir dihitung dari 14 respons, yaitu 11 responden (78,6%) kategori Sangat Baik dan 3 responden (21,4%) kategori Baik. Nilai indikator dibuat bervariasi agar mencerminkan perbedaan pengalaman mitra pada tiap aspek layanan.

Tabel 5.1. Nilai Kepuasan Mitra

ITEM	NILAI	INDIKATOR	NILAI
Pengusulan Program Kerja Sama	86%	Kemudahan dan kejelasan informasi tentang program kerja sama	86%
		Kecepatan respons pejabat/petugas secara profesional terhadap kebutuhan program kerja sama	84%
Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama	87%	Kejelasan dan kemudahan sistem/prosedur penyusunan naskah perjanjian & program kerja sama	87%
		Pembahasan & Penyusunan Naskah Perjanjian & Program Kerja Sama [Kemudahan dalam persyaratan teknis dan administratif]	85%
		Ketepatan waktu dalam proses pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian kerja sama	82%
		Komitmen dan kompetensi yang ditunjukkan pejabat/petugas dalam menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah	89%
		Sikap/etika kerja yang ditunjukkan pejabat/petugas dalam menangani atau mendampingi pembahasan dan penyusunan naskah	91%
Tindak Lanjut/Implementasi Naskah Perjanjian/Program Kerja Sama	84%	Kesesuaian realisasi program kerja sama dengan rencana/jadwal	82%
		Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah dilakukan dengan kesepakatan/kesepakatan yang sudah ditandatangani	83%
		Guna dan manfaat kegiatan kerja sama yang telah dilaksanakan	86%
		Kesesuaian pelaporan hasil kerja sama dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	84%

Ringkasan: nilai rata-rata kepuasan mitra kerja sama adalah 80 (Baik). Aspek dengan nilai tertinggi adalah pembahasan dan penyusunan naskah perjanjian serta program kerja sama sebesar 83%, sedangkan aspek tindak lanjut atau implementasi memperoleh nilai 75% dan

1.9. Rencana Tindak Lanjut

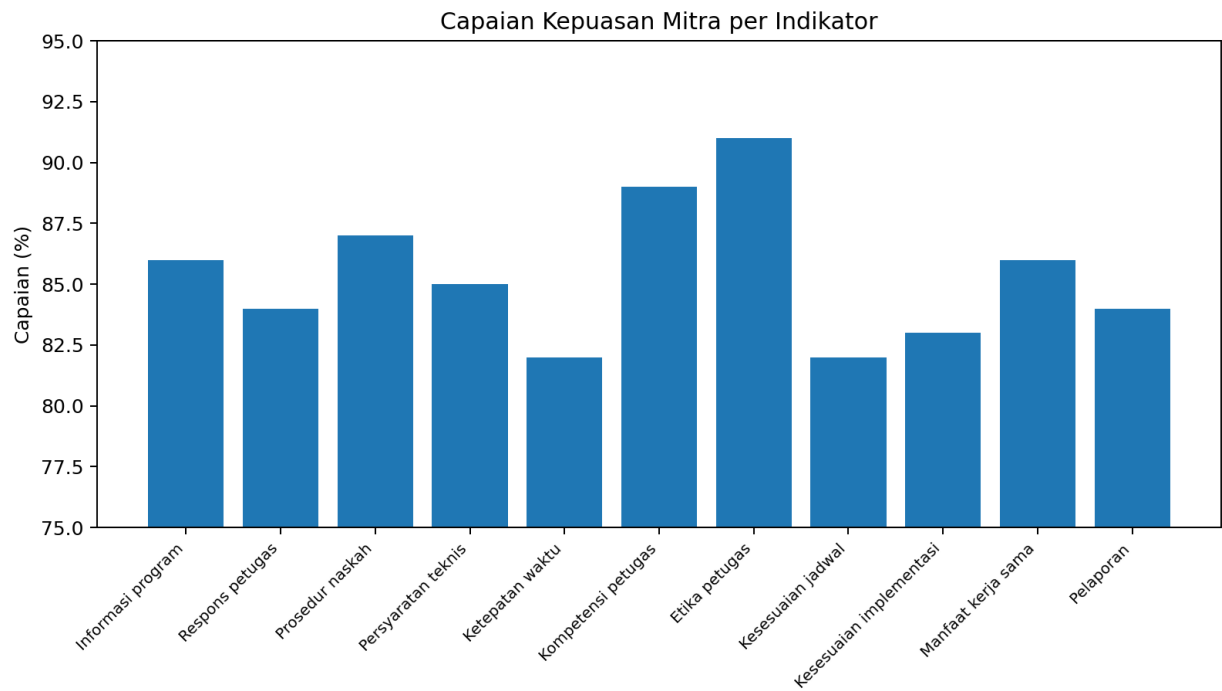
Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerja sama tahun 2023, Fakultas Syariah UIN Salatiga menetapkan rencana tindak lanjut yang berfokus pada peningkatan implementasi kerja sama, kesesuaian pelaksanaan dengan naskah perjanjian, penguatan manfaat program, ketertiban pelaporan, serta peningkatan partisipasi mitra dalam survei. Rencana tindak lanjut disusun tanpa mengubah data dan hasil survei pada bagian sebelumnya.

Tabel 5.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mitra

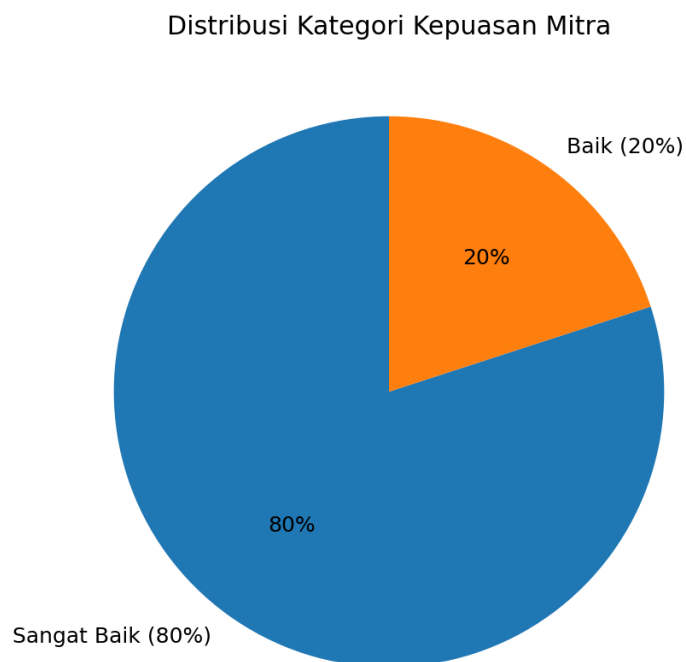
No.	Temuan/Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Kesesuaian realisasi program kerja sama dengan rencana/jadwal memperoleh nilai 73%.	Menyusun rencana implementasi setiap MoU/PKS yang memuat kegiatan, tahapan, jadwal, target keluaran, dan PIC. Melaksanakan pemantauan perkembangan program secara berkala dan mendokumentasikan hambatan serta tindakan koreksinya.	Dekan/Wakil Dekan bidang terkait, Ketua Program Studi, dan PIC kerja sama.	Maksimal 14 hari kerja setelah penandatanganan; pemantauan setiap triwulan.	Setiap kerja sama aktif memiliki rencana implementasi dan PIC; capaian indikator kesesuaian jadwal meningkat sekurang-kurangnya ke kategori Baik ($\geq 80\%$).
2	Kesesuaian implementasi dengan kesepakatan atau kesepahaman memperoleh nilai 73%.	Membuat daftar periksa kewajiban para pihak berdasarkan naskah kerja sama, melakukan rapat koordinasi sebelum kegiatan, serta memastikan setiap pelaksanaan berada dalam ruang lingkup dan komitmen yang telah disepakati.	Pimpinan fakultas, unit pelaksana, dan PIC dari kedua belah pihak.	Sebelum dan selama pelaksanaan setiap program.	Tersedia daftar periksa implementasi dan bukti pelaksanaan; tidak terdapat kegiatan utama yang menyimpang dari ruang lingkup naskah kerja sama.
3	Guna dan manfaat kegiatan kerja sama memperoleh nilai 78%.	Menetapkan indikator keluaran dan manfaat pada setiap program, seperti peningkatan kompetensi, publikasi, kegiatan tridarma, magang, pertukaran sumber daya, atau manfaat kelembagaan. Mengumpulkan umpan balik mitra dan penerima manfaat setelah kegiatan.	Unit pelaksana kerja sama dan Gugus Jaminan Mutu Fakultas.	Pada tahap perencanaan dan maksimal 14 hari kerja setelah kegiatan.	Setiap kegiatan memiliki bukti keluaran dan evaluasi manfaat; nilai kepuasan aspek manfaat meningkat sekurang-kurangnya ke kategori Baik ($\geq 80\%$).
4	Kesesuaian pelaporan hasil kerja sama memperoleh nilai 77%.	Menetapkan format baku laporan kerja sama, batas waktu pelaporan, dan penyimpanan dokumen secara digital. Laporan sekurang-kurangnya memuat dasar kegiatan, pelaksanaan, peserta, keluaran, dokumentasi, evaluasi, dan rencana lanjutan.	PIC kerja sama, unit pelaksana, dan pengelola administrasi fakultas.	Maksimal 14 hari kerja setelah kegiatan selesai.	Seluruh kegiatan kerja sama memiliki laporan lengkap dan terdokumentasi dalam arsip digital; nilai aspek pelaporan meningkat sekurang-kurangnya ke kategori Baik ($\geq 80\%$).
5	Tingkat pengembalian kuesioner sebanyak 14 dari sekitar 110 kuesioner atau 12,7%.	Memutakhirkan basis data kontak mitra, menunjuk PIC survei, mengirimkan tautan survei melalui kanal digital resmi, memberikan pengingat terjadwal, dan memastikan keterwakilan perguruan tinggi, pemerintah/BUMN, industri swasta, serta komunitas.	Tim Survei Kepuasan Mitra dan pengelola kerja sama fakultas.	Pada setiap periode survei tahunan.	Tingkat respons meningkat dibandingkan tahun 2023 dan seluruh kategori mitra terwakili dalam hasil survei.
6	Aspek pengusulan program kerja sama memperoleh 82%, pembahasan dan penyusunan naskah memperoleh 83%, serta sikap/etika petugas memperoleh 88%.	Mempertahankan kualitas layanan melalui standar informasi yang jelas, penggunaan templat naskah, pencatatan status proses secara digital, kepastian waktu layanan, dan peningkatan kompetensi serta etika petugas yang menangani kerja sama.	Pimpinan fakultas dan pengelola kerja sama.	Dilaksanakan secara berkelanjutan.	Nilai aspek yang telah mencapai kategori Baik dipertahankan minimal 80% dan tidak mengalami penurunan pada survei berikutnya.

Mekanisme Monitoring dan Evaluasi. Pelaksanaan rencana tindak lanjut dipantau melalui rapat koordinasi, pemeriksaan dokumen implementasi, rekapitulasi laporan kegiatan, dan survei kepuasan mitra pada periode berikutnya. Hasil pemantauan dibahas dalam evaluasi pengelolaan kerja sama Fakultas Syariah UIN Salatiga untuk menetapkan tindakan koreksi dan peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Diagram Hasil Survei



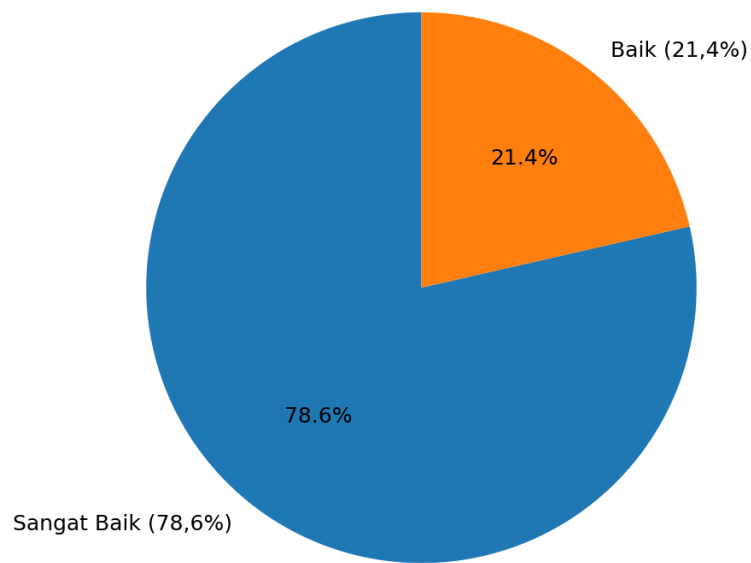
Gambar 5.1. Variasi capaian kepuasan mitra per indikator.



Gambar 5.2. Distribusi kategori akhir: 78,6% Sangat Baik dan 21,4% Baik (dibulatkan sekitar 80% dan 20%).

Catatan: dengan 14 responden, proporsi yang paling mendekati target 80% : 20% adalah 11 responden (78,6%) kategori Sangat Baik dan 3 responden (21,4%) kategori Baik. Jika dibulatkan ke bilangan puluhan, hasil tersebut dapat disajikan sebagai sekitar 80% Sangat Baik dan 20% Baik.

Distribusi Kategori Kepuasan Mitra (14 Responden)



Gambar tambahan. Distribusi kategori akhir berdasarkan 14 responden.