



UPT KERJA SAMA UNISSULA

LAPORAN KEPUASAN MITRA 2017

 (024) 658 3584 ext. 204

 international.unissula.ac.id

 Gedung Biro Rektor It.2

 Internasional@unissula.ac.id

LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

TAHUN 2017

A. PENDAHULUAN

UPT Kerjasama melaksanakan survey kepuasan mitra kerjasama internasional dan nasional sebagai cara memperbaiki pelayanan dan kinerja UPT Kerjasama. Survey tersebut dijadikan umpan balik dan indikator kepuasan mitra terhadap kerjasama yang telah terjalin antara mitra dan UNISSULA.

B. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan mitra ini adalah:

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

C. BUTIR SURVEY KEPUASAN MITRA

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

- a. Jenis kerjasama
- b. Pemegang kewenangan/Stakeholders terkait dengan kerjasama yang dijalin
- c. Area kerjasama
- d. Durasi kerjasama

- e. Format penandatanganan
- f. Pendapat mengenai implementasi kerjasama
- g. Level kepuasan terhadap kerjasama yang dijalin
- h. Komentar lain dari mitra

Butir pertanyaan survey tersebut didasarkan pada komprehensivitas kerjasama dari mulai penandatanganan, implementasi, dan kepuasan atas kerjasama yang terjalin.

D. METODE SURVEY KEPUASAN MITRA

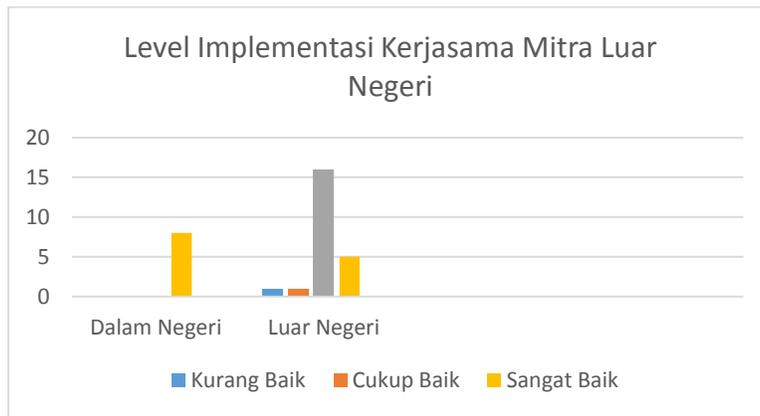
Survey kepuasan mitra kerjasama dilaksanakan melalui pengiriman link formulir melalui email yang kemudian diisi oleh mitra kerjasama. Akan tetapi, tidak semua mitra mengisi survey tersebut. Namun ada peningkatan signifikan dari jumlah yang mengisi formulir tersebut dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya untuk mitra luar negeri. Untuk mitra dalam negeri masih dalam jumlah yang sedikit yaitu 8 mitra dalam negeri. Survey dilaksanakan pada akhir tahun yaitu pada tanggal 7 November – 8 Desember 2017. Data yang diperoleh dari survey tersebut kemudian ditabulasi dan dianalisa dalam butir-butir survey yang ada.

E. HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA

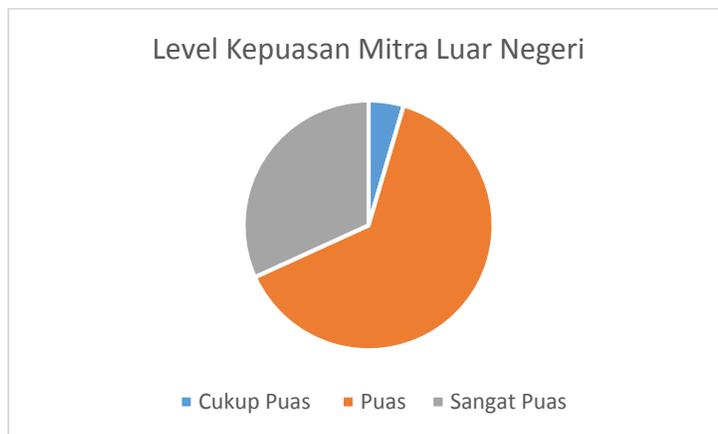
Berdasarkan hasil survey pada tahun 2017 didapatkan hasil tabulasi sebagai berikut. Kerjasama dalam negeri yang berdasarkan MoU adalah 62,5% dan 37,5% berdasarkan perjanjian kerjasama sedangkan untuk kerjasama luar negeri 9% berdasarkan LoA dan 91% berdasarkan MoU. Area kerjasama luar negeri adalah bidang pendidikan, penelitian dan social service sedangkan dalam negeri mencakup tri dharma perguruan tinggi yaitu

pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 62,5% mitra dalam negeri telah bekerjasama dengan UNISSULA selama 3-5 tahun dan 32,5% selama kurang dari 3 tahun. Untuk mitra luar negeri telah bekerjasama dengan UNISSULA selama lebih dari 3 tahun dan 27%, antara 1-3 tahun sebanyak 55%, dan tanpa periode waktu adalah 18%.

Berikut adalah pendapat mitra mengenai implementasi kerjasama dengan UNISSULA



Berikut adalah level kepuasan mitra terhadap kerjasama yang dijalin





F. PENUTUP

Berdasarkan hasil survey tahun 2017, terdapat 64% mitra luar negeri merasa sangat puas dengan kerjasama yang dijalin dengan UNISSULA, 32% merasa puas, dan 4% merasa cukup puas. Untuk mitra dalam negeri, 100% mitra menyatakan puas dengan kerjasama yang dilaksanakan dengan UNISSULA. Hasil survey kepuasan ini akan dijadikan bahan acuan untuk peningkatan pelayanan kerjasama 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 *survey* kepuasan mitra ini kami buat untuk menjadi landasan pelaksanaan dan peningkatan kerjasama di tahun 2018.