



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA TAHUN 2023

UPT Kerjasama dan Urusan Internasional
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG



DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Daftar Isi	2
Kata Pengantar	3
Ringkasan Eksekutif	4
1. Pendahuluan	5
2. Tujuan	5
3. Butir Survei	5
4. Metode Survei	5
5. Hasil dan Analisis Survei	
5.1 Mitra Dalam Negeri	
5.1.1 Tingkat Partisipasi	6
5.1.2 Pembagian Responden	6
5.1.3 Skor Isian	6
5.1.4 Analisis Hasil	7
5.2 Mitra Luar Negeri	
5.2.1 Tingkat Partisipasi	8
5.2.2 Pembagian Responden	8
5.2.3 Skor Isian	8
5.2.4 Analisis Hasil	9
6. Penutup	10
Lampiran 1. Tautan Respon Mitra	11
Lampiran 2. Daftar Masukan dari Mitra Dalam Negeri	12
Lampiran 3. Daftar Masukan dari Mitra Luar Negeri	15

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga Tim Penyusun dapat menyelesaikan *Laporan Survei Kepuasan Mitra tahun 2023*. Laporan ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mitra kerja sama dalam negeri dan luar negeri terhadap Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).

Survei yang dikoordinasi oleh UPT Kerjasama dan Urusan Internasional UNISSULA merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu kerja sama. Survei ini juga merupakan bentuk monitoring dan evaluasi yang dilakukan UNISSULA untuk mendapatkan masukan dari mitra. Muaranya adalah perbaikan dan peningkatan kualitas kerja sama serta layanan kerja sama di UNISSULA.

Kami mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang terlibat dalam persiapan, promosi, pelaksanaan, dan pelaporan Survei Kepuasan Mitra tahun 2023. Semoga kerja keras, dukungan, dan doa kita dapat membawa UNISSULA semakin terdepan.

Tim penyusun menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam laporan ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, tim penyusun berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebaik-baiknya dan seluas-luasnya.

Semarang, Desember 2023

Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) melalui UPT Kerjasama dan Urusan Internasional (KUI) setiap tahun mengadakan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama. Hal tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap kolaborasi yang dilaksanakan serta sebagai bentuk monitoring dan evaluasi kerja sama. Pada periode 27 Oktober sampai 15 Desember 2023, UPT KUI telah mengirim formulir survei kepuasan mitra kepada 226 mitra kerja sama UNISSULA (195 mitra dalam negeri dan 31 mitra luar negeri). Hasilnya, sejumlah 48 mitra dalam negeri (24,4%) dan 10 mitra luar negeri (32,2%) telah mengisi survei tersebut. Dapat dilihat bahwa tingkat partisipasi mitra masih tergolong rendah walaupun sudah meningkat dibandingkan tahun 2022 lalu (8,8% mitra dalam negeri dan 29,6% mitra luar negeri).

Pada proses *Inisiasi dan Penandatanganan Kerja Sama Baru*, sejumlah 12 mitra baru dalam negeri (80%) dan 2 mitra baru luar negeri (100%) menyatakan bahwa proses tersebut berjalan SANGAT MUDAH. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses layanan inisiasi kerja sama di UNISSULA telah berjalan dengan baik.

Pada proses *Implementasi Kerja Sama*, sejumlah 33 responden dalam negeri (68,75%) dan 8 responden luar negeri (80%) menyatakan bahwa proses implementasi kerja sama berlangsung SANGAT MUDAH. Sedangkan 15 responden dalam negeri (31,25%) dan 2 responden luar negeri (20%) mengisyaratkan bahwa implementasi kerja sama berjalan dengan MUDAH. Dapat tergambar bahwa segenap stakeholder kerja sama di UNISSULA memberikan kemudahan dalam proses implementasi kerja sama yang telah terjalin.

Pada bagian asas *Kerja Sama yang Resiprokal (saling menguntungkan)*, sejumlah 29 responden dalam negeri (60,4%) dan 7 responden luar negeri (70%) mengutarakan bahwa kerja sama dengan UNISSULA berlangsung dengan SANGAT RESIPROKAL.

Akhirnya, pada bagian *Kepuasan Kerja Sama*, sebanyak 34 responden dalam negeri (71%) dan 9 responden luar negeri (90%) menyatakan dengan jelas bahwa mereka SANGAT PUAS dengan kerja sama yang terjalin dengan UNISSULA. Hal ini menandakan bahwa layanan kerja sama, implementasi kerja sama, dan resiprokalitas kerja sama telah berjalan dengan baik. Namun demikian, hal tersebut harus selalu dijaga dan ditingkatkan agar proses kerja sama dapat terus berjalan dengan baik dalam rangka peningkatan kualitas kelembagaan kedua pihak.

1. PENDAHULUAN

UPT Kerjasama dan Urusan Internasional (KUI) UNISSULA melaksanakan survei kepuasan terhadap mitra kerja sama baik dalam negeri maupun luar negeri 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.

2. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mitra ini adalah:

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

3. BUTIR SURVEI

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

- a. identitas pengisi survei
- b. nama dan jenis institusi
- c. proses inisiasi dan penandatanganan kerja sama
- d. proses implementasi kerja sama
- e. tingkat resiprokalitas kerja sama
- f. tingkat kepuasan kerja sama
- g. refleksi kerja sama

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

4. METODE SURVEI

Survei kepuasan mitra kerja sama dilaksanakan melalui pengiriman formulir google berisi pertanyaan kepada mitra pada 15 Oktober – 15 Desember 2023. Untuk mitra nasional, bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia. Untuk mitra internasional, bahasa yang digunakan adalah bahasa Inggris.

5. HASIL DAN ANALISIS SURVEI

5.1 MITRA DALAM NEGERI

5.1.1 Tingkat Partisipasi

- Jumlah mitra dalam negeri per Desember 2023 sejumlah **195 mitra** (Tingkat Universitas, Fakultas, dan Program Studi)
- Jumlah mitra dalam negeri yang mengikuti survei kepuasan (responden) sejumlah **48 mitra**
- Persentase total partisipasi survei kepuasan mitra dalam negeri sebanyak **24,6 %**

5.1.2 Pembagian Responden

- Responden yang merupakan mitra baru UNISSULA tahun 2023 adalah sejumlah **15 responden (31,25%)**
- Responden yang merupakan mitra lama UNISSULA (lebih dari 1 tahun kerja sama) adalah sejumlah **33 responden (68,75%)**

5.1.3 Skor Isian

- Bagian “**INISIASI DAN PENANDATANGANAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden yang merupakan mitra baru tahun 2023 sejumlah 15 mitra.
- 80% responden (12 mitra) menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **SANGAT MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **SANGAT BAIK**.
- 20% responden (3 mitra) menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **BAIK**

- Bagian “**IMPLEMENTASI KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 48 mitra.
- 68,75% responden (33 mitra) menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **SANGAT MUDAH**
- 31,25% responden (15 mitra) menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **MUDAH**

- Bagian “**KERJA SAMA RESIPROKAL**” diisi oleh Responden sejumlah 48 mitra.
 - 60,4% responden (29 mitra) menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT RESIPROKAL
 - 39,6% responden (19 mitra) menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan RESIPROKAL
-
- Bagian “**KEPUASAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 48 mitra.
 - 71% responden (34 mitra) menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan SANGAT PUAS
 - 29% responden (14 mitra) menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan PUAS

5.1.4 Analisis Hasil

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

1. Tingkat partisipasi survei masih tergolong rendah (24,6%) walaupun sudah meningkat pesat dari tahun 2022 (8,8%). UPT KUI dan stakeholder kerja sama UNISSULA bisa meningkatkan promosi untuk pengisian survei kepuasan mitra dalam negeri.
2. Proses inisiasi dan penandatanganan kerja sama di UNISSULA sudah berjalan dengan maksimal sesuai SOP yang diterapkan.
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.

5.2 MITRA LUAR NEGERI

5.2.1 Tingkat Partisipasi

- Jumlah mitra luar negeri per Desember 2023 sejumlah **31 mitra** (Tingkat Universitas dan Fakultas)
- Jumlah mitra luar negeri yang mengikuti survei kepuasan (responden) sejumlah **10 mitra**
- Persentase total partisipasi survei kepuasan mitra dalam negeri sebanyak **32,2%**

5.2.2 Pembagian Responden

- Responden yang merupakan mitra baru UNISSULA tahun 2023 adalah sejumlah **2 responden (20%)**
- Responden yang merupakan mitra lama UNISSULA (lebih dari 1 tahun kerja sama) adalah sejumlah **8 responden (80%)**

5.2.3 Skor Isian

- Bagian “**INISIASI DAN PENANDATANGANAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden yang merupakan mitra baru tahun 2023 sejumlah 2 mitra.
- 100 % responden (2) mitra menyatakan inisiasi kerja sama berlangsung **SANGAT MUDAH** serta komunikasi dan koordinasi berjalan **SANGAT BAIK**.
- Bagian “**IMPLEMENTASI KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 10 mitra.
- 80% responden (8) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **SANGAT MUDAH**
- 20% responden (2) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **MUDAH**
- Bagian “**KESESUAIAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 10 mitra.
- 80% responden (8) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **SANGAT SESUAI** berdasarkan naskah yang ditandatangani
- 20% responden (2) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **SESUAI** berdasarkan naskah yang ditandatangani

- Bagian “**KERJA SAMA YANG RESIPROKAL**” diisi oleh Responden sejumlah 10 mitra.
- 70% responden (7) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **SANGAT RESIPROKAL**
- 30% responden (3) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **RESIPROKAL**
- Bagian “**KEPUASAN KERJA SAMA**” diisi oleh Responden sejumlah 10 mitra.
- 90% responden (9) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **SANGAT PUAS**
- 10% responden (1) mitra menyatakan implementasi kerja sama berlangsung dengan **PUAS**

5.2.4 Analisis Hasil

Dari penjabaran skor survei kepuasan mitra luar negeri di atas, dapat terlihat beberapa hal:

1. Tingkat partisipasi survei masih tergolong rendah (32,2%) walaupun sudah meningkat dari tahun 2022 (29,6%). UPT KUI dan stakeholder kerja sama UNISSULA bisa meningkatkan promosi untuk pengisian survei kepuasan mitra luar negeri.
2. Proses inisiasi dan penandatanganan kerja sama di UNISSULA sudah berjalan dengan maksimal sesuai SOP yang diterapkan.
3. Implementasi kerja sama dengan mitra luar 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 dan memastikan implementasi berjalan.
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 luar negeri tergolong baik (90%).

6. PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa **71%** mitra dalam negeri dan **90%** mitra luar negeri menyatakan **SANGAT PUAS** dengan kerja sama yang terjalin dengan UNISSULA. Sedangkan, **29%** mitra dalam negeri dan **10%** mitra luar negeri menyatakan **PUAS** dengan kerja sama yang telah berlangsung.

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, 16 Jumadil Akhir 1445 H
29 Desember 2023 M

Kepala UPT. Kerja Sama dan
Urusan Internasional



Rio Luhung Pribadi, S.Pd.
NIK 1 1 0 0 1 7 5 9 0

Lampiran 1. Link Respon dari Mitra Kerja Sama

Responden dalam negeri:

s.id/hasil-SKM23-DN

Responden luar negeri :

s.id/hasil-SKM23-LN

Lampiran 2. Daftar Masukan Mitra Dalam Negeri

No	Nama Mitra	Masukan
1	Apotek Banyubiru Sehat	<i>Perlu pengecekan ke Preceptor by WA mengenai perkembangan Mahasiswa</i>
2	Apotek Farmarin	<i>Untuk jumlah mahasiswa PKPA dlm satu periode agar tdk terlalu banyak, dikarenakan wahana yg tdk terlalu besar dan jumlah karyawan yg banyak shga mahasiswa kurang optimal dalam praktik dan preceptor juga menjadi kurang maksimal dalam memberikan materi (misal 3 sd 4 org saja),</i>
3	Apotek farmarindo	<i>Peningkatan bekal kepada mahasiswa PKPA mengenai knowledge dan skill bidang Perapotekan lebih ditingkatkan. Utama kemampuan komunikasi</i>
4	Apotek Karunia Sehat Baru	<i>Ada baiknya mhs juga ditanya bgmn pemahaman/ kepuasan menjalankan pkpa di institusi kami. Dengan harapan kami dapat meningkatkan kualitas pendidikan/ praktek demi kesuksesan mhs. Syukur ada kritik dan saran yg bersifat membangun</i>
5	Apotek Merdeka	<i>Waktu pelaksanaan PKPA di Apotek di tambah krn minat praktek di apotek sangat tinggi</i>
6	Apotek sari medika	<i>Tambahan waktu PKPA</i>
7	Apotek Sidowaras 1	<i>Peningkatan koordinasi antar DPA dan Preceptor sehingga sasaran tercapai dengan baik,</i>
8	Bagfarmapol Puskokkes Polri	<i>Lebih bagus jika ditingkatkan / dibarengi dengan penelitian ilmiah</i>
9	Bappeda jepara	<i>Mungkin akan lbh baik jika ada MOU beasiswa bagi ASN untuk kuliah di MM dengan anggaran dari pemerintah kabupaten jpr. Dan bbrp keuntungan dr unissula bagi pemkab</i>
10	BNNP Jateng	<i>Tetap menjalan kerja sama dan sinergitas antara BNN Provinsi Jawa Tengah dengan Unissula.</i>
11	Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang	<i>Selalu meningkatkan kreatifitas dan inovasi dlm kerjasama dlm penyelesaian masalah dan membuka wacana</i>
12	Dinas Kesehatan Kota Semarang	<i>Sudah baik</i>
13	IIK STRADA INDONESIA	<i>Waktu lebih lama</i>
14	Inkindo Jateng	<i>Sangat layak unt dilanjutkan dan bisa berkembang ke fakultas atau unit lain di Unissula Semarang</i>
15	MTsN 2 Kota Semarang	<i>Mohon ditingkatkan ke Jurusan lainnya, misalnya kesehatan karena MTsN 2 Kota Semarang barusan masuk 5 Besar lomba Kesehatan Sekolah setelah visitasi diminta untuk lebih banyak kerjasamanya kaitannya dengan pengelolaan kesehatan di sekolah terutama UKS nya yang sudah bagus dari segi sarana prasarana</i>
16	PT Jasa Raharja Cabang Utama Jateng	<i>pertahankan</i>

17	PT Nihon Seiki Indonesia	<i>"Implementasi program lebih di masif kan kembali, sosial media LPKA dan atau Unissula mungkin bisa memposting bentuk2 implementasi yang sudah terjalin antara Unissula dengan Industri sehingga mahasiswa/alumni mendapatkan insight dan merasa bahwa Kampus Unissula memberikan wadah atau perantara bagi mahasiswa/alumni terhadap kemudahan informasi lapangan pekerjaan atau program Magang Industri dengan adanya kerjasama antara Unissula dengan Industri.</i>
18	PT. Kimia Farma Tbk Plant Semarang	<i>Karena Mahasiswa/Alumni butuh adanya kemudahan informasi dan insight baru / motivasi tentang dunia Industri"</i>
19	PT. PHAPROS Tbk	<i>Selalu meningkatkan kualitas peserta didik baik hard skill maupun soft skill</i>
20	RS Bhakti Wira Tamtama Semarang	<i>Tidak ada</i>
21	RSD KRMT. Wongsonegoro Kota Semarang	<i>Peningkatan sarana prasarana pendukung pembelajaran, peningkatan SDM dengan memperbanyak pelatihan.</i>
22	RSI SULTAN AGUNG SEMARANG	-
23	RSJD Dr. Amino Gondohutomo	<i>Pembahasan intens mengenai program, kegiatan, sampai monev dilakukan secara berkelanjutan</i>
24	RsT TK II dr soedjono	<i>Tingkatkan</i>
25	RSUD dr. GONDO SUWARNO	<i>Lebih ditingkatkan unt kesiapan Praktek di lapangan</i>
26	RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo	<i>Pembekalan mahasiswa yang ingin praktek untuk lebih ditingkatkan</i>
27	RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo	<i>Diadakan ujian secara langsung/tatap muka</i>
28	RSUD Sultan Fatah	-
29	RSUD Sunan Kalijaga Demak	<i>Tingkatkan kualitas hubungan kerjasama ini.</i>
30	RSUP Dr Kariadi	<i>Dipertahankan tingkat komunikasi nya agar tetap menjadi mitra yang baik</i>
31	SMK Alfattaah Boarding School	-
32	UIN KH Abdurrahman Wahid	<i>meningkatkan kerjasama yang sudah terbangun dengan baik</i>
33	Universitaa Pekalongan	<i>Peningkatan join research</i>
34	Universitas Abdurrahman	<i>Lebih banyak program kerja yang dikolaborasikan</i>
35	Universitas Al-Irsyad Cilacap	<i>Menjajaki implementasi seperti pelaksanaan seminar internasional bersama atau penelitian bersama</i>
36	Universitas Djuanda	<i>perlu untuk saling memprogramkan kembali khususnya dengan prodi terkait</i>
37	Universitas Internasional Batam	<i>Agar lebih mudah komunikasinya</i>

38	Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara	<i>harapan nya dapat melakukan kerja sama kembali dengan UNISSULA</i>
39	Universitas Mercu Buana	<i>antar pihak sebaiknya saling mendukung publikasi kegiatan hasil kerja sama.</i>
40	Universitas Muhammadiyah Buton	<i>Semoga kegiatan kegiatannya terlaksana dengan baik dan berkelanjutan</i>
41	Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan	<i>Perlu adanya koneksi beberapa prodi serupa sehingga bisa ada komunikasi antar internal prodi dan merencanakan implementasi kerjasamanya</i>
42	Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri	<i>Semoga tahun berikutnya ada bentuk nyata implementasi kerja sama antar prodi yang dapat dimanfaatkan bersama</i>
43	Universitas Padjadjaran	<i>adanya koordinasi setiap semester bagi para fakultas, sehingga akan terjalin impelmentasi kerjasama</i>
44	Universitas Pancasakti Tegal	<i>semoga lebih baik lagi kedepan nya kualitas implementasinya</i>
45	Universitas Pandanaran	<i>Saling mengingatkan dalam implementasi MoU</i>
46	Universitas Peradaban	<i>Diadakannya kegiatan-kegiatan Kerjasama terutama pada Kerjasama Internasional</i>
47	Universitas SULTan Fatah Demak	<i>Kegiatan kolaborasi lebih sering dilakukan setiap tahun atau setiap semester</i>
48	Yayasan Kesejahteraan Anak Indonesia	<i>kedepan agar lebih di tingkatkan untuk prodi yang lain</i>

Lampiran 3. Daftar Masukan Mitra Dalam Negeri

No	Nama Mitra	Masukan
1	Universidade dili	<i>Improve</i>
2	USIM Malaysia	<i>Hoping for clinical staff and supporting staff exchange for understanding and further enhance their expertise</i>
3	Universiti Kebangsaan Malaysia	<i>Not at the moment</i>
4	University College TATI	<i>No suggestion</i>
5	Moscow City University Samara Campus	<i>In our opinion, it is necessary to strengthen the work in the field of academic exchanges</i>
6	IIUM	<i>Good</i>
7	Mykolas Romeris University	<i>it is highly appreciated that you are monitoring partnerships. We take it as s good practice from you. it would be excellent if a delegation from UNISSULA could come for a visit to Mykolas Romeris University - usually it helps to activate the collaboration. We are open to receive your students for semester exchange studies or academic staff for research stays at MRU.</i>
8	Rotterdam University of Applied Sciences	<i>No suggestions</i>
9	Universiti Sains Malaysia	<i>No suggestions</i>
10	Istanbul University	<i>We can initiate to exchange students.</i>