



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG  
**UNIMUS**  
*A University for The Excellence*

U N I M U S



TAHUN

**2020**

**“HASIL SURVEY  
KEPUASAN MITRA”**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SEMARANG**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	iii
Bab 1 : Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
Bab 2 : Metodologi.....	3
2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel .....	3
2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data .....	3
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	5
Bab 3 : Hasil dan Pembahasan.....	6
Bab 4 : Kesimpulan .....	10
Lampiran.....	11
Lampiran 1: Kuesioner Survey Kepuasan Mitra Kerjasama.....	11
Lampiran 2: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Mitra Kerjasama .....	12

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN SURVEY MITRA KERJASAMA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG  
TAHUN 2020**

Judul : Laporan Survey Mitra Kerjasama  
Universitas Muhammadiyah Semarang Tahun 2020

Tim Penyusun,

Ketua Pelaksana :  
Nama : Muhammad Yusuf, Ph.D  
Jabatan : Ketua LK3UI  
(Lembaga Kerjasama, Kehumasan, Keprotokoleraan  
& Urusan Internasional)

Tim Pengarah :  
Nama : Dr. Edy Soesanto, S.Kp., M.Kes.  
Jabatan : Ketua LP3M  
(Lembaga Pengembangan, Pembelajaran dan Penjaminan Mutu)

Semarang, 15 Maret 2021

  
  
Muhammad Yusuf, Ph.D

  
  
Dr. Edy Soesanto, S.Kp., M.Kes.

Mengetahui,

  
  
Prof. Dr. H. Masrukhin M.Pd.  
Rektor

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Hasil Survey Kepuasan Mitra – Universitas Muhammadiyah Semarang Tahun 2020.

Kegiatan survey indeks kepuasan mitra kerjasama ini difokuskan pada mitra Sekolah, Instansi dan Pemerintahan yang sudah bekerjasama dengan Universitas Muhammadiyah Semarang. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang,
2. Para Wakil Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang,
3. Para Pimpinan Fakultas di lingkungan Universitas Muhammadiyah Semarang,
4. Tim yang turut membantu pelaksanaan survey,
5. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas pengelolaan kerjasama di lingkungan Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 9 Maret 2021

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik dan mewujudkan visi - misi, maka Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS) mengadakan kerja sama dengan berbagai lembaga, baik perguruan tinggi maupun pihak lain dari dalam maupun luar negeri. Dan Lembaga Kerjasama bertugas dalam melakukan kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan di luar negeri.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan Universitas Muhammadiyah Semarang senantiasa dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (*Memorandum of Understanding*) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan kerjasama yang dilakukan UNIMUS diupayakan agar mitra kerjasama memperoleh manfaat yang saling menguntungkan.

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerjasama. Kegiatan kerjasama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerjasama dengan UNIMUS.

Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang dirasakan UNIMUS maupun mitra dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan instistusi maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama.

Sebagai lembaga yang memiliki kewenangan menjalin dan mengembangkan kerjasama akademik dan non akademik dengan pihak-pihak yang sesuai dan terkait

dengan pengembangan institusi baik dalam maupun luar negeri, Lembaga Kerjasama Universitas Muhammadiyah Semarang mendorong pengunduhan manfaat kerjasama yang terjalin dengan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis sistem informasi serta mengkomunikasikannya ke pihak-pihak yang terkait.

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Survey dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan kerjasama yang sudah dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil kerjasama yang dicapai dapat sesuai dengan rencana

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari kegiatan survey kepuasan mitra kerjasama adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi kepuasan mitra kerjasama terhadap Universitas Muhammadiyah Semarang.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan mitra kerjasama Universitas Muhammadiyah Semarang.

## **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama ini, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan Universitas Muhammadiyah Semarang maupun mitra serta untuk keberlanjutan kerjasama pada mitra kerjasama.
2. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.

## BAB 2 METODOLOGI

### 2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Pelaksanaan survey dilaksanakan Lembaga Kerjasama Universitas Muhammadiyah Semarang dengan cara menyebarkan kuesioner manfaat dan kepuasan mitra kerjasama kepada mitra kerjasama UNIMUS, Kuesioner ini diberikan kepada mitra yang telah menandatangani kontrak kerjasama dengan UNIMUS, untuk mengetahui seberapa besar kemanfaatan kerjasama yang telah dilaksanakan.

Lembaga Kerjasama membentuk tim Survey, untuk melakukan monitoring dan evaluasi kerjasama secara berkala. Pengumpulan kuesioner dilakukan setiap akhir periode. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kegiatan dari kerjasama yang terjalin sudah berjalan sesuai dengan standar yang ada di UNIMUS dan mengetahui penilaian kepuasan kerjasama oleh lembaga/instansi terkait.

Kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra dilakukan terhadap mitra kerjasama UNIMUS yang menjadi mitra di Lembaga Kerjasama. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung pada akhir tahun 2020. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dimana mitra kerjasama UNIMUS yang dapat atau memungkinkan untuk mengisi kuesioner pada saat pelaksanaan survey. Adapun jumlah responden yang dapat diperoleh dalam survey ini sebanyak 278 mitra.

Data mitra lengkap ada pada lampiran.

## **2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Survey dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden sebagai instrumen pengambilan data. Kuesioner terdiri atas 5 (lima) item pertanyaan bagi mitra kerjasama , sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama?  
(How is the accuracy & speed during the cooperation's initiation process?)
2. Bagaimana profesionalisme SDM dalam pelayanan proses kerjasama?  
(How is the professionalism of HR during the process of cooperation service?)
3. Bagaimana kesesuaian bidang kerjasama terhadap pelaksanaan kegiatan kerjasama?  
(How is the suitability of the field of cooperation to the implementation of cooperation activities?)
4. Apakah implementasi dan kemanfaatan kerjasama sesuai dengan MoU?  
(Is the implementation and benefit of the cooperation in accordance with the MoU?)
5. Bagaimana tingkat konsistensi dan keberlanjutan kerjasama? (How is the consistency and continuity levels of cooperation?)



### 2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

<b>Tanggapan</b>	<b>Predikat</b>
Sangat Puas (Excellent)	5
Puas (Great)	4
Cukup (Good)	3
Tidak Puas (Fair)	2
Sangat Tidak Puas (Poor)	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama (IKMK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKMK = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

Dimana  $S_i$  = Skor item pertanyaan masing-masing aspek,  $n$  = Predikat item; dan  $N$ =Jumlah responden

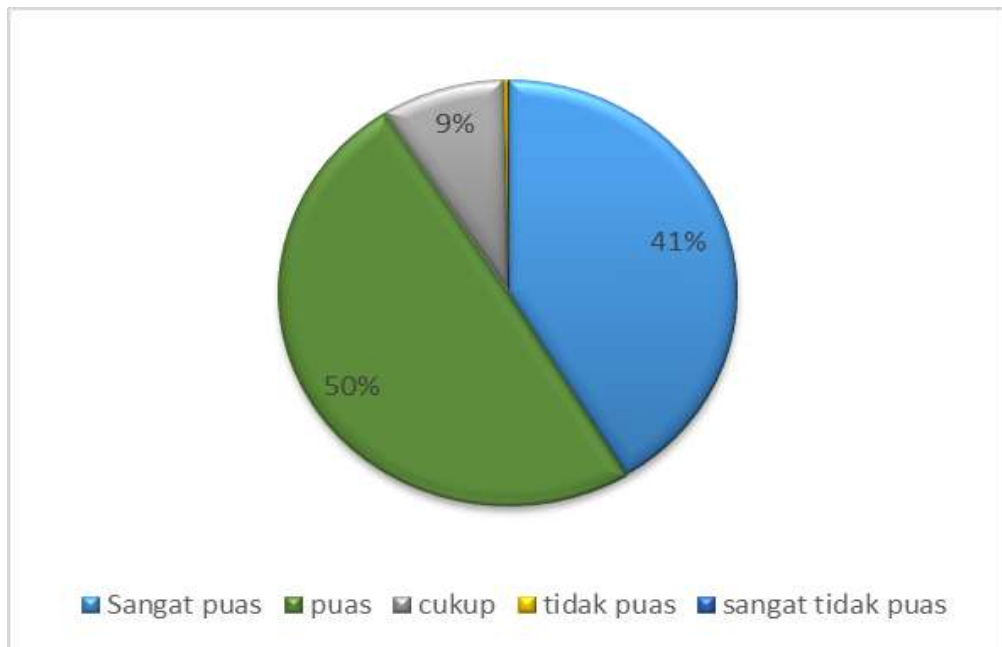
<b>IKMK</b>	<b>Predikat</b>
$\geq 3.25$	Sangat Puas (Excellent)
2.75 – 3.24	Puas (Great)
2.25 – 2.74	Cukup (Good)
1.75 – 2.24	Tidak Puas (Fair)
$\leq 1.75$	Sangat Tidak Puas (Poor)

## BAB 3

### HASIL DAN PEMBAHASAN

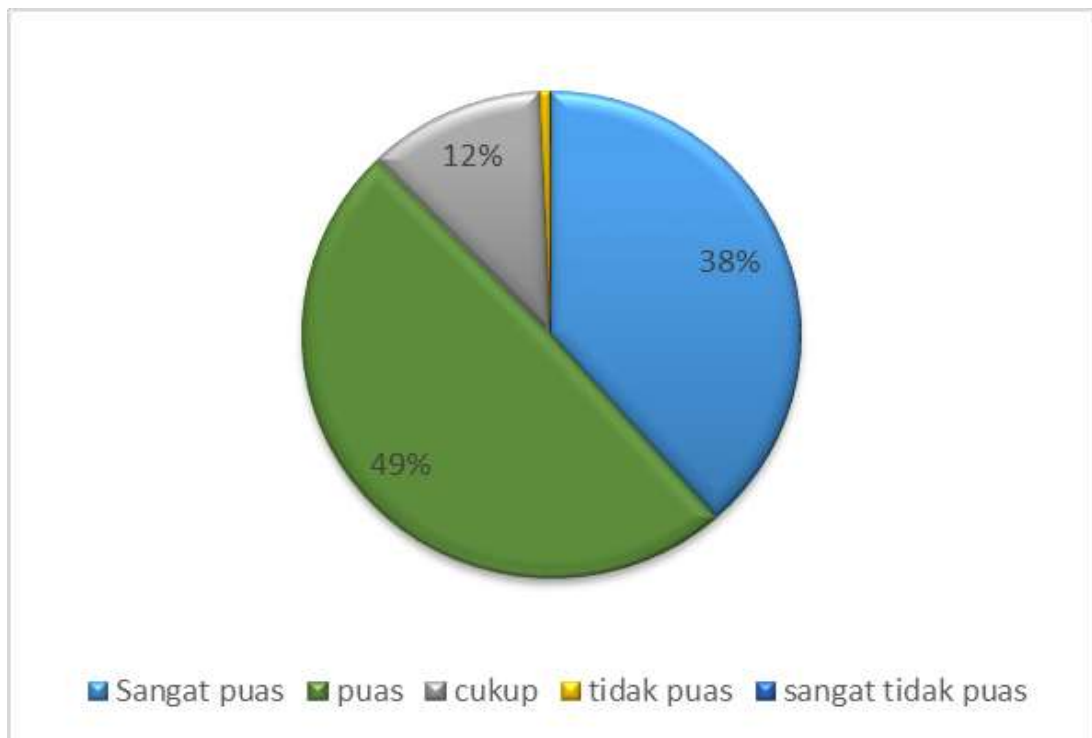
Setelah instrumen kepuasan kerjasama dengan instansi/lembaga lain diisi oleh mitra kerjasama, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrument yang sudah diberikan pada lembaga/institusi yang bekerjasama dengan Universitas Muhammadiyah Semarang. Rekapitulasi kepuasan mitra kerjasama menghasilkan data sebagai berikut :

#### 1. Ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama.



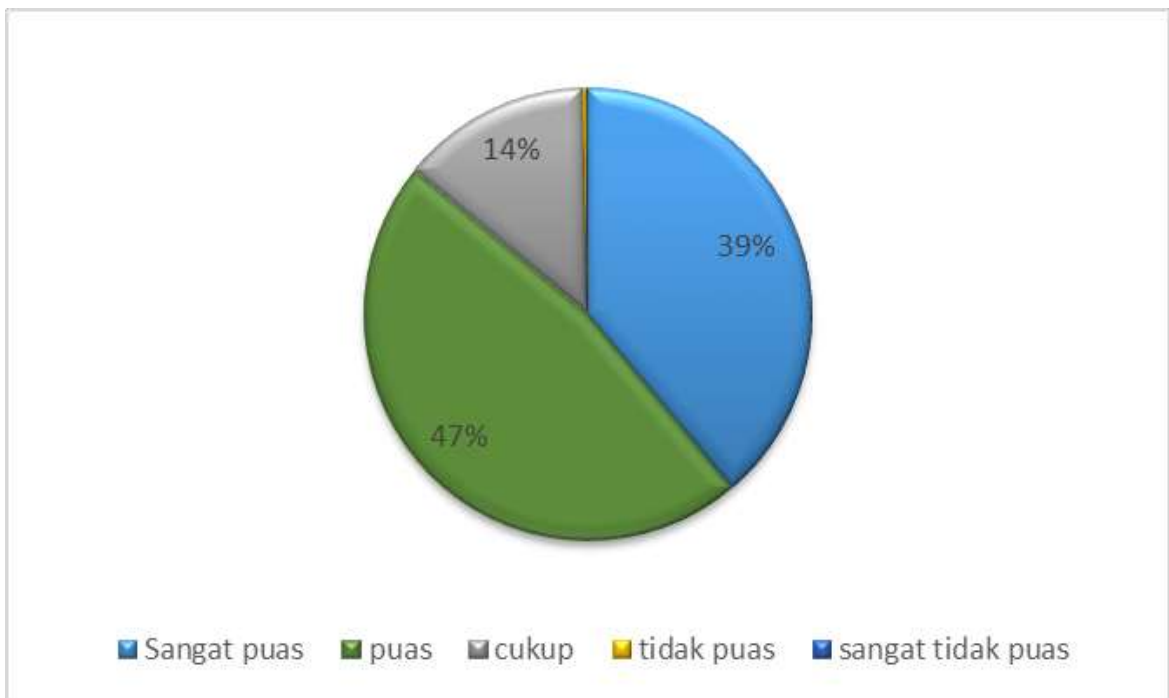
Berdasarkan tanggapan responden atas ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama merespon yang diukur dengan skala 5 menunjukkan bahwa sebanyak 50 % (115 mitra) menyatakan sangat puas, 41 % (138 mitra) menyatakan puas, 9 % (24 mitra) menyatakan cukup puas, 0,2 % (1 mitra) menyatakan kurang puas dan tidak ada respon atau 0% (0 mitra) untuk kategori tidak puas.

## 2. Profesionalisme SDM dalam pelayanan proses kerjasama.



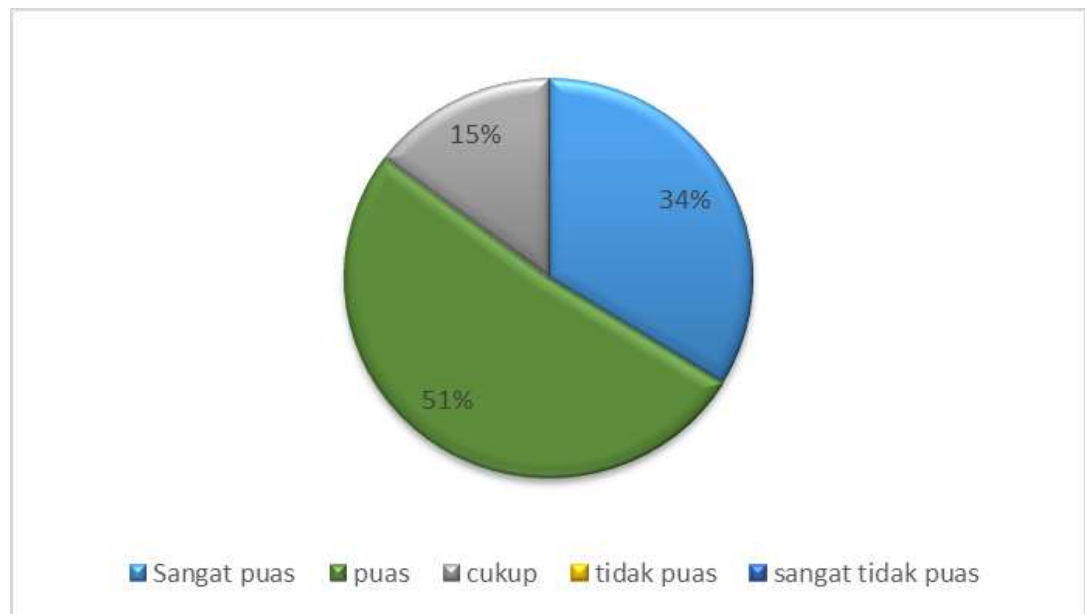
Berdasarkan tanggapan responden atas Profesionalisme SDM dalam pelayanan proses kerjasama yang diukur dengan skala 5 menunjukkan bahwa sebanyak 38 % (107 mitra) menyatakan sangat puas, 49 % (137 mitra) menyatakan puas, 12 % (32 mitra) menyatakan cukup puas, 1 % (2 mitra) menyatakan kurang puas dan tidak ada respon atau 0% (0 mitra) untuk kategori tidak puas.

### 3. Kesesuaian bidang kerjasama terhadap pelaksanaan kegiatan kerjasama



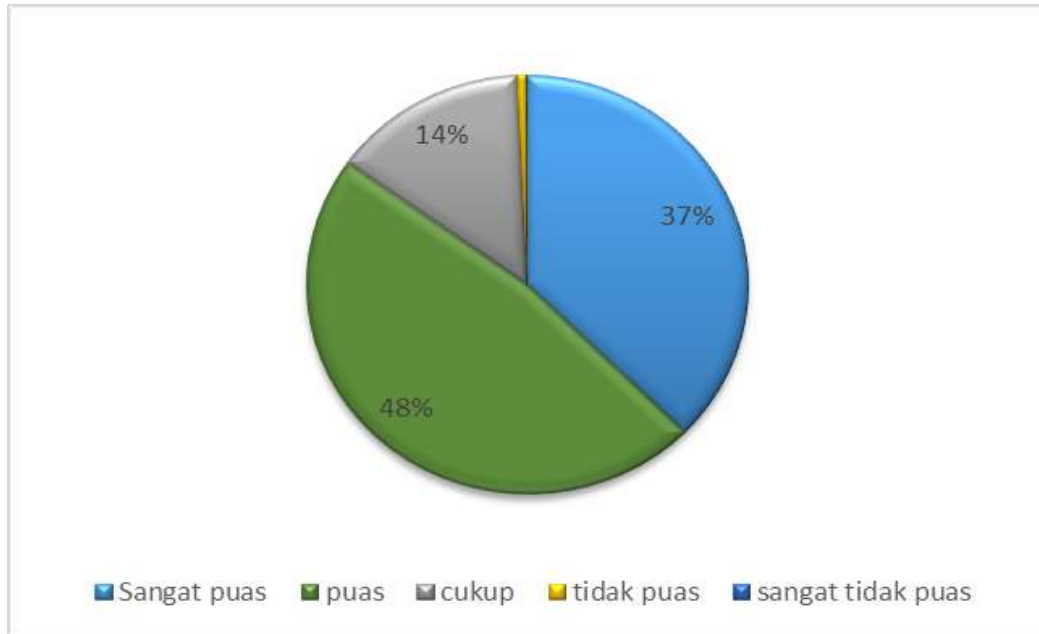
Berdasarkan tanggapan responden atas Profesionalisme SDM dalam pelayanan proses kerjasama yang diukur dengan skala 5 menunjukkan bahwa sebanyak 39 % (108 mitra) menyatakan sangat puas, 47 % (131 mitra) menyatakan puas, 14 % (38 mitra) menyatakan cukup puas, 0,2 % (1 mitra) menyatakan kurang puas dan tidak ada respon atau 0% (0 mitra) untuk kategori tidak puas.

#### 4. Implementasi dan kemanfaatan kerjasama sesuai dengan MoU



Berdasarkan tanggapan responden atas ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama merespon yang diukur dengan skala 5 menunjukkan bahwa sebanyak 34% (94 mitra) menyatakan sangat puas, 51 % (143 mitra) menyatakan puas, 15 % (41 mitra) menyatakan cukup puas, 0 % ( 0 mitra) menyatakan kurang puas dan tidak ada respon atau 0% (0 mitra) untuk kategori tidak puas

## 5. Tingkat konsistensi dan keberlanjutan kerjasama



Berdasarkan tanggapan responden atas ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama merespon yang diukur dengan skala 5 menunjukkan bahwa sebanyak 37 % (104 mitra) menyatakan sangat puas, 48 % (132 mitra) menyatakan puas, 14 % (40 mitra) menyatakan cukup puas, 1 % (2 mitra) menyatakan kurang puas dan tidak ada respon atau 0% (0 mitra) untuk kategori tidak puas.

## **BAB 4**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey, monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama di lingkungan Universitas Muhammadiyah Semarang dapat disimpulkan, bahwa Indeks kepuasan mitra kerjasama (IKMK) di Universitas Muhammadiyah Semarang pada tahun 2020 secara umum memiliki rerata sebesar 4.24. Hal ini berarti bahwa persepsi atau tanggapan mitra kerjasama di Universitas Muhammadiyah Semarang berada pada kategori “Sangat Puas”.

**Lampiran 2: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Mitra  
Kerjasama UNIMUS Tahun 2020**

No	Item	Frekwensi				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama? (How is the accuracy & speed during the cooperation's initiation process?)	115	138	24	1	0
2	Bagaimana profesionalisme SDM dalam pelayanan proses kerjasama? (How is the professionalism of HR during the process of cooperation service?)	107	137	32	2	0
3	Bagaimana kesesuaian bidang kerjasama terhadap pelaksanaan kegiatan kerjasama? (How is the suitability of the field of cooperation to the implementation of cooperation activities?)	108	131	38	1	0
4	Apakah implementasi dan kemanfaatan kerjasama sesuai dengan MoU? (Is the implementation and benefit of the cooperation in accordance with the MoU?)	94	143	41	0	0
5	Bagaimana tingkat konsistensi dan keberlanjutan kerjasama? (How is the consistency and continuity levels of cooperation?)	104	132	40	2	0

N0.	Item	Skor					Jumlah	IKMK	Predikat
		5	4	3	2	1			
1	1	115	138	24	1	0	278	4.32	SANGAT PUAS
2	2	107	137	32	2	0	278	4.26	SANGAT PUAS
3	3	108	131	38	1	0	278	4.24	SANGAT PUAS
4	4	94	143	41	0	0	278	4.19	SANGAT PUAS
5	5	104	132	40	2	0	278	4.22	SANGAT PUAS
<b>RATA – RATA</b>								<b>4.24</b>	<b>SANGAT PUAS</b>



## **LEMBAR SURVEY KEPUASAN MITRA (COOPERATION EVALUATION SURVEY)**

Yth. Bapak/Ibu

Dalam rangka peningkatan pelayanan kerjasama Universitas Muhammadiyah Semarang, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi Formulir Evaluasi ini dengan memilih pada salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan di bawah ini:

*Dear our partner,*

*In order to improve the cooperation service of University of Muhammadiyah Semarang, we ask for your willingness to fill out this Evaluation Form by choosing one of the options provided in each question below:*

**Nama (Name)** : .....

**Bertindak sebagai (Position)** : \*pilih salah satu (*choose one*)

- Rektor (*Rector*)
- Direktur (*Director*)
- Manajer (*Manager*)
- Kepala Institusi/Yayasan (*Head of Institution/Foundation*)
- Dekan (*Dean*)
- Kepala Program Studi (*Head of Study Program*)
- Kepala Divisi (*Head of Division*)
- Kepala Lembaga (*Head of Institute*)
- Kepala Cabang (*Head of Branch*)
- Kepala Unit (*Head of Unit*)
- Staff (*Staff*)
- Lainnya (*Other*)

**Alamat Email (Email address)** : .....

**No. Telepon (Phone Number)** : .....

**Nama Instansi/Perusahaan (Name of Institution/Company)** : .....

**Alamat Institusi (Institution Address)** : .....

**Bidang Kerjasama (Field of Cooperation)** : \*berikan centang (*put a check*)

- Penelitian (*Research*)

- Mobilitas Internasional (*International Mobility*)
- Program Magang (*Internship Program*)
- Double Degree*
- Dual Degree*
- Pertukaran Dosen (*Visiting Professor*)
- Perbankan (*Banking*)
- Kesehatan/Rumah Sakit (*Health/Hospital*)
- Pengembangan Teknologi (*Technology Development*)
- Pengembangan Pendidikan (*Education Development*)
- Program Pengabdian Kepada Masyarakat (*Community Service Program*)
- Penggunaan Lulusan (*Graduates Absorption*)
- Pengembangan SDM (*Development of Human Resources*)
- Penggunaan Fasilitas Tertentu (*Certain Facilities Usage*)
- Lainnya (*Other*)

**Kota / Kabupaten (City/District)** : .....

**Provinsi/Negara (Province/Country)** : .....

**Office Phone Number ( No. Telp Kantor)** : .....

**1. Bagaimana ketepatan dan kecepatan waktu proses inisiasi kerjasama? (How is the accuracy & speed during the cooperation's initiation process?)**

- Sangat Puas (*Excellent*)
- Puas (*Great*)
- Cukup Puas (*Good*)
- Kurang Puas (*Fair*)
- Tidak Puas (*Poor*)

**2. Bagaimana profesionalisme SDM dalam pelayanan proses kerjasama? (How is the professionalism of HR during the process of cooperation service?)**

- Sangat Puas (*Excellent*)
- Puas (*Great*)
- Cukup Puas (*Good*)
- Kurang Puas (*Fair*)
- Tidak Puas (*Poor*)

**3. Bagaimana kesesuaian bidang kerjasama terhadap pelaksanaan kegiatan kerjasama? (How is the suitability of the field of cooperation to the implementation of cooperation activities?)**

- Sangat Puas (*Excellent*)
- Puas (*Great*)
- Cukup Puas (*Good*)
- Kurang Puas (*Fair*)
- Tidak Puas (*Poor*)

**4. Apakah implementasi dan kemanfaatan kerjasama sesuai dengan MoU? (Is the implementation and benefit of the cooperation in accordance with the MoU?)**

- Sangat Puas (*Excellent*)
- Puas (*Great*)
- Cukup Puas (*Good*)
- Kurang Puas (*Fair*)
- Tidak Puas (*Poor*)

**5. Bagaimana tingkat konsistensi dan keberlanjutan kerjasama? (How is the consistency and continuity levels of cooperation?)**

- Sangat Puas (*Excellent*)
- Puas (*Great*)
- Cukup Puas (*Good*)
- Kurang Puas (*Fair*)
- Tidak Puas (*Poor*)

Ditandatangani oleh (Signed by)

---

**Catatan (Note) : Mohon mengirimkan dokumen yang sudah diisi ke email : [iro@unimus.ac.id](mailto:iro@unimus.ac.id)**  
***Please, send the completed document to the email : [iro@unimus.ac.id](mailto:iro@unimus.ac.id)***