

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA

Badan Kerjasama dan Kehumasan
(Agency of Cooperation and Public Relations)



Universitas Pendidikan Ganesha
September 2021

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas kerjasama dengan mitra, maka Universitas Pendidikan Ganesha mengadakan survei kepuasan dengan berbagai lembaga instansi, baik perguruan tinggi maupun pihak lain dari dalam maupun luar negeri. Lembaga kerjasama bertugas dalam melakukan kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan di luar negeri untuk mencapai visi Universitas Pendidikan Ganesha.

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) merupakan Perguruan Tinggi yang terdapat di Kota Singaraja, Bali. Undiksha dikembangkan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang sangat menjunjung nilai-nilai kemanusiaan sehingga menghasilkan tenaga kependidikan dan tenaga non-kependidikan yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta memiliki kemampuan akademis profesional yang tinggi. Universitas Pendidikan Ganesha mempunyai visi yaitu menjadi Universitas unggul berlandaskan falsafah Tri Hita Karana di Asia pada tahun 2045.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha senantiasa dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (*Memorandum of Understanding*) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang mempunyai tujuan bersama yaitu saling menguntungkan, maka setiap kegiatan kerjasama yang dilakukan Universitas Pendidikan Ganesha 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 Universitas Pendidikan Ganesha.

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Monitoring dan evaluasi 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.

Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara reguler berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Indikator monitoring mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan dalam melakukan evaluasi.

Dalam kegiatan monitoring akan menghasilkan informasi guna membantu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan apa yang di rencanakan. Sedangkan penilaian (evaluasi) merupakan tahapan yang berkaitan erat dengan dengan kegiatan monitoring, karena kegiatan evaluasi dapat menggunakan data yang disediakan melalui kegiatan monitoring, Dalam merencanakan kegiatan hendaknya evaluasi merupakan bagian yang tak terpisahkan, sehingga dapat dikatakan sebagai kegiatan yang lengkap. Tujuan evaluasi diarahkan untuk mengontrol kecapaian tujuan. Evaluasi berhubungan dengan hasil informasi tentang nilai serta memberikan gambaran tentang manfaat suatu kebijakan istilah evaluasi berdekatan penafsiran, pemberian angka dan penilaian.

Oleh karena itu, untuk memonitoring dan evaluasi kinerja BKK Universitas Pendidikan Ganesha dengan mitra kerja sama, media yang dipakai dalam survei ini adalah kuesioner berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*. Sehingga para mitra kerja bisa mengisi kuesioner di mana saja serta tidak dibatasi dengan waktu. Hal ini dilakukan mengikuti kondisi saat ini yang serba digital serta memfasilitasi individu dengan mobilitas yang tinggi.

B. Tujuan

Dilakukannya survei kepuasan kerjasama untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target serta untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerjasama antara Universitas Pendidikan Ganesha dengan para mitra. Dengan mengetahui kebutuhan ini pelaksanaan program dapat membuat penyesuaian dengan memanfaatkan umpan balik tersebut. Kesenjangan yang menjadi kebutuhan itu bisa menjadi mencakup faktor biaya, waktu, personil, alat, dan sebagainya. Secara rinci, tujuan survei diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap implementasi program kerjasama
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan kerjasama antara mitra dan Universitas Pendidikan Ganesha
3. Untuk memberikan informasi kepada mitra dan Universitas Pendidikan Ganesha kelebihan dan kekurangan kerjasama
4. Menjadi sumber informasi bagi keberlanjutan kerjasama
5. Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan kualitas kerjasama

C. Manfaat

Hasil survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberi manfaat seperti:

1. Diperolehnya informasi tentang tingkat kepuasan terhadap bagian kerjasama
2. Diperolehnya informasi tentang kebermanfaatan kerjasama
3. Diperolehnya informasi mengenai kelebihan dan kekurangan kerjasama
4. Sebagai dasar untuk peningkatan kualitas kerjasama dengan mitra

D. Lokasi dan Waktu Survei

Lokasi penelitian dilakukan oleh tim survei di daerah Bali menggunakan Kuesioner yang tersebar di berbagai wilayah. Hal ini dilakukan karena mitra Universitas Pendidikan Ganesha tidak saja berada pada wilayah Provinsi Bali, namun mencakup pula wilayah Indonesia dan luar negeri. Penelitian survei ini dilakukan selama 4 bulan di mulai pada bulan April 2021 sampai dengan Juli 2021. Rencana detail pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan			
	April	Mei	Juni	Juli
Persiapan Penelitian				
Pengumpulan Data				
Analisis dan Interpretasi Data				
Laporan Survei				

E. Metode Survei

Metode yang digunakan pada penelitian BKK Universitas Pendidikan Ganesha adalah metode penelitian survei menggunakan kuesioner. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan indikator-indikator sosial. Sedangkan survei BKK yang dilakukan pada penelitian ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan kerjasama di Universitas Pendidikan Ganesha, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan kerjasama.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan total dari semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran serta kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari setelah itu ditarik kesimpulannya. Lebih lanjut Hikmawati (2017) mengatakan bahwa populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek yang dijadikan sumber data dalam suatu penelitian yang memiliki karakteristik tertentu bukan hanya orang, tetapi juga dapat berupa objek atau benda-benda yang lain. Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah mitra kerjasama Universitas Pendidikan Ganesha baik dalam negeri maupun luar negeri.

2. Sampel

Dalam suatu penelitian tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada dalam populasi, maka perlu adanya sampel penelitian yang diambil dari populasi tersebut. “Sampel adalah sebagian populasi, tidak akan ada sampel jika tidak populasi” (Hikmawati, 2017:60). Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah maupun karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

Penggunaan sampel bertujuan untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam melakukan penelitian. Pemilihan sampel yang dipilih dalam survei ini adalah mitra yang telah bekerjasama dengan Universitas Pendidikan Ganesha. Diperoleh sebanyak 58 mitra yang berpartisipasi dalam survei ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan kuesioner. Menurut Arikunto (2018) kuesioner juga sering dikenal sebagai angket. Pada dasarnya kuesioner adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Dengan kuesioner ini orang dapat mengetahui tentang keadaan atau data diri, pengalaman, pengetahuan, sikap atau pendapatnya dan lain lain. Lebih lanjut Sugiyono (2017:199) menyatakan bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data berupa pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden) untuk mengetahui tentang keadaan atau data diri, pengalaman, pengetahuan, sikap atau pendapatnya dan lain lain. Angket menggunakan skala *Likert* terdiri dari angka 1 sampai 5. Angka 1 berarti sangat tidak setuju. Angka 2 berarti tidak setuju. Angka 3 kurang setuju. Angka 4 setuju dan angka 5 mengindikasikan sangat setuju.

H. Kisi – Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Realiabile (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Dari ke lima indikator tersebut, disusunlah angket kerjasama terdiri dari 14 aspek pernyataan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.2 Aspek Pernyataan

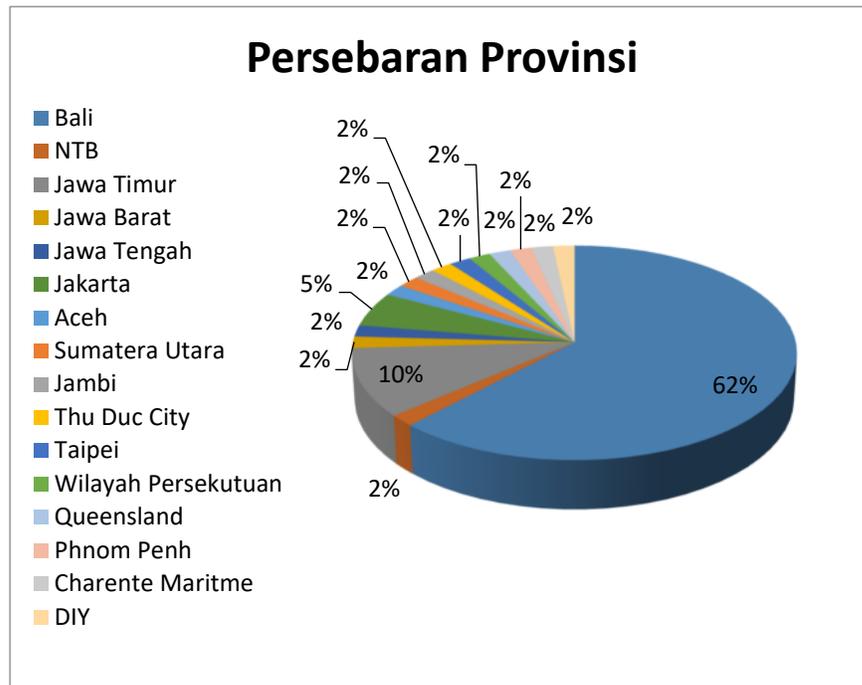
No	Aspek	Pernyataan
1	<i>Tangible</i>	a) BKK Undiksha memiliki fasilitas/sarana prasarana, termasuk ruang virtual yang memadai untuk berkomunikasi b) Dokumen kerjasama yang diterbitkan berkualitas (tanpa cacat/typo)
2	<i>Reliable</i>	a) Bilamana diperlukan, master dan copy dokumen Kerjasama tetap tersedia di BKK Undiksha b) Kerjasama yang diimplementasikan sesuai dengan MoU yang telah ditandatangani bersama oleh instansi kami
3	<i>Responsiveness</i>	a) Pembuatan dokumen dapat diselesaikan secara cepat dan praktis b) Staff BKK melayani kami secara cakap dan professional c) BKK memberikan pendampingan kepada instansi kami, saat diperlukan
4	<i>Emphaty</i>	a) Ketika instansi kami memerlukan pendampingan spesifik, staff BKK mampu memberikan layanan yang selektif b) Keluhan dan masukan yang kami berikan direspon dengan baik oleh staff BKK
5	<i>Assurance</i>	a) Dokumen kerjasama bersifat original dan dijaga kerahasiaannya b) Poin-poin kesepakatan yang sudah dilaksanakan, telah dikomunikasikan kepada instansi kami selaku mitra c) Kolaborasi ini membawa manfaat bagi kami sebagai mitra

HASIL SURVEI

A. Gambaran Mitra

1. Persebaran Provinsi

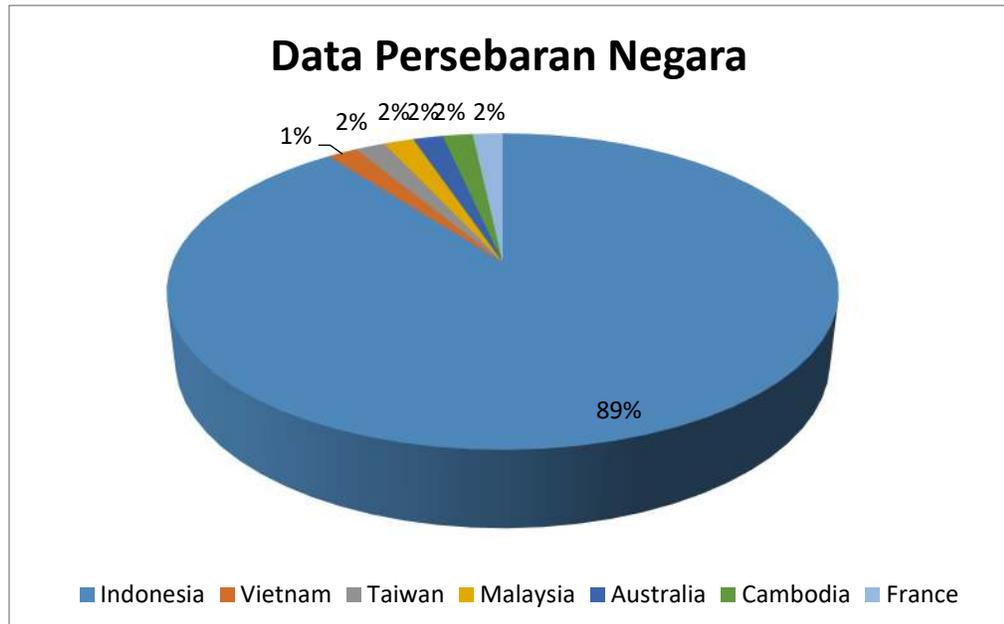
Berdasarkan hasil perolehan data mengenai persebaran provinsi yang mengisi survei dapat disimpulkan bahwa sebanyak 16 Propinsi dapat berpartisipasi dalam mengisi survei. Bali salah satu provinsi yang memiliki jumlah responden paling banyak dibandingkan provinsi lainnya dengan persentase sebanyak 62%. Sebanyak 10% berasal dari Provinsi Jawa Timur, 5% berasal dari Propinsi DKI Jakarta. Sebanyak 13 Propinsi mendapat hasil masing-masing yaitu 2%. Provinsi yang dimaksud adalah NTB, Jawa Barat, Jawa Tengah, Aceh, Sumatera Utara, Jambi dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Terdapat propinsi yang berada di luar negeri yaitu Thu Duc City, Taipei, Wilayah Persekutuan, Queensland, Phnom Penh dan Charente Maritme yang juga ikut berpartisipasi dalam mengisi survei. Hasil survei terhadap persebaran Provinsi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



2. Persebaran Negara

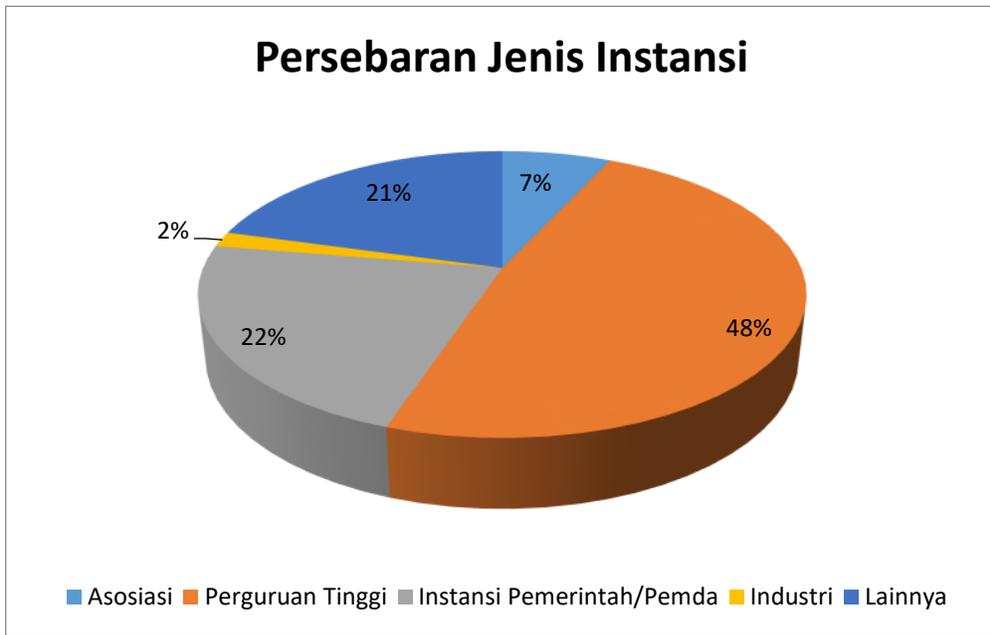
Berdasarkan hasil dari persebaran provinsi didapatkan sebanyak 16 Propinsi, terdapat 7 Negara yang berpartisipasi dalam survei kepuasan mitra. Sebanyak 89% berasal dari

Indonesia, 1% berasal dari Vietnam, 2% berasal dari Taiwan, 2% berasal dari Malaysia, 2% berasal dari Australia, 2% berasal dari Cambodia dan sebanyak 2% juga berasal dari Perancis. Hasil survei terhadap persebaran Negara dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3. Jenis Instansi

Terdapat beberapa jenis instansi yang ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan mitra. Diketahui berdasarkan hasil data, Perguruan Tinggi memiliki jumlah responden paling banyak yaitu 48%. Sebanyak 22% berasal dari Instansi Pemerintah atau Pemerintah daerah, sebanyak 7% berasal dari Asosiasi, 2% berasal dari Industri serta 21% berasal dari Lainnya yaitu Sekolah. Hasil survei terhadap persebaran Jenis Instansi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

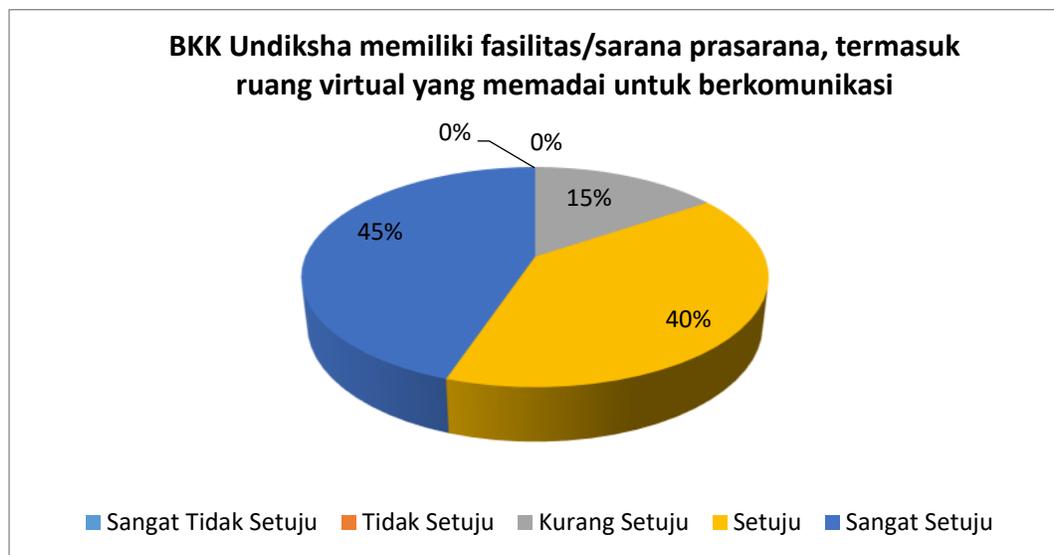


B. Kepuasan Mitra Kerjasama

1. *Tangible*

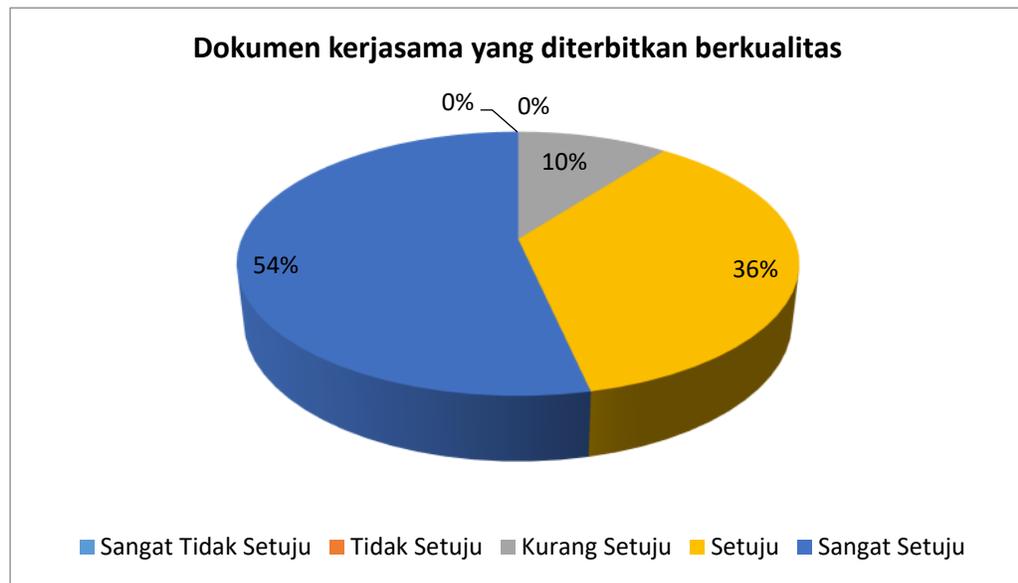
1) Memiliki Fasilitas yang Memadai untuk Berkomunikasi

Berdasarkan hasil perolehan data mengenai instansi memiliki fasilitas atau sarana prasarana termasuk ruang virtual yang memadai untuk berkomunikasi dapat disimpulkan bahwa 0% responden memilih sangat tidak setuju, 0% responden memilih tidak setuju, 15% responden memilih kurang setuju, 40% responden memilih setuju, dan sebanyak 45% memilih sangat setuju. Hasil survei dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



2) Dokumen Kerjasama yang Diterbitkan Berkualitas (Tanpa Cacat/Typo)

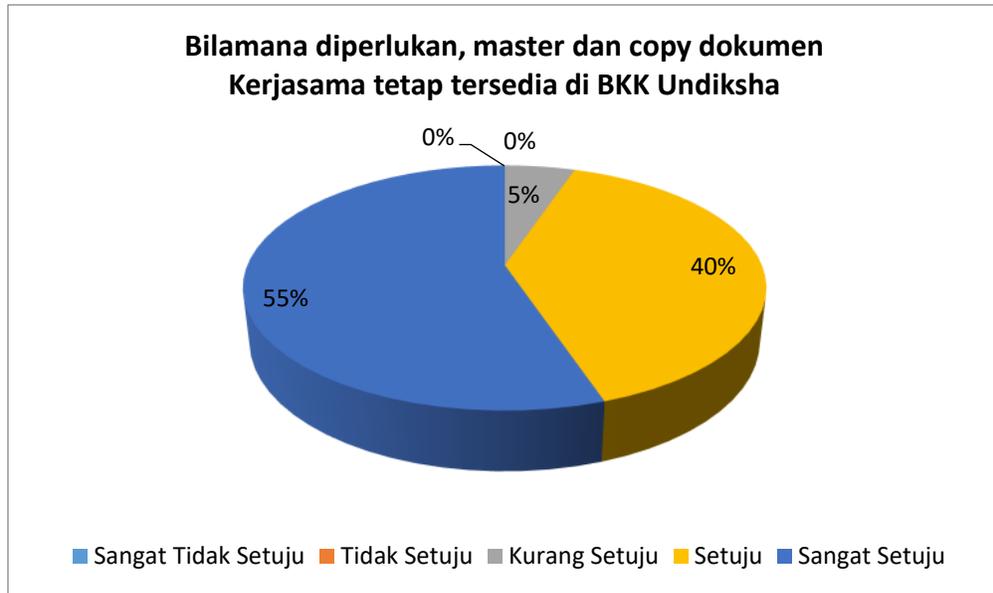
Terkait dengan dokumen kerjasama yang diterbitkan berkualitas (tanpa cacat atau typo), sebanyak 0% responden mengatakan sangat tidak setuju, 0% responden mengatakan juga mengatakan tidak setuju, 10% responden mengatakan kurang setuju, sebanyak 36% responden mengatakan setuju dan 54% responden mengatakan sangat setuju dengan dokumen kerjasama antara Universitas Pendidikan Ganesha dengan mitra yang diterbitkan berkualitas tanpa cacat.



2. Reliable

1) Master dan Copy Dokumen Kerjasama tetap Tersedia di BKK UNDIKSHA

Berdasarkan hasil perolehan data mengenai master dan copy dokumen kerjasama tetap tersedia di BKK Universitas Pendidikan Ganesha bilamana diperlukan dapat disimpulkan bahwa 0% responden memilih sangat tidak setuju, 0% responden memilih tidak setuju, 5% responden memilih kurang setuju, 40% responden memilih setuju, dan 50% responden memilih sangat setuju. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



2) Kerjasama yang Diimplementasikan Sesuai dengan MoU

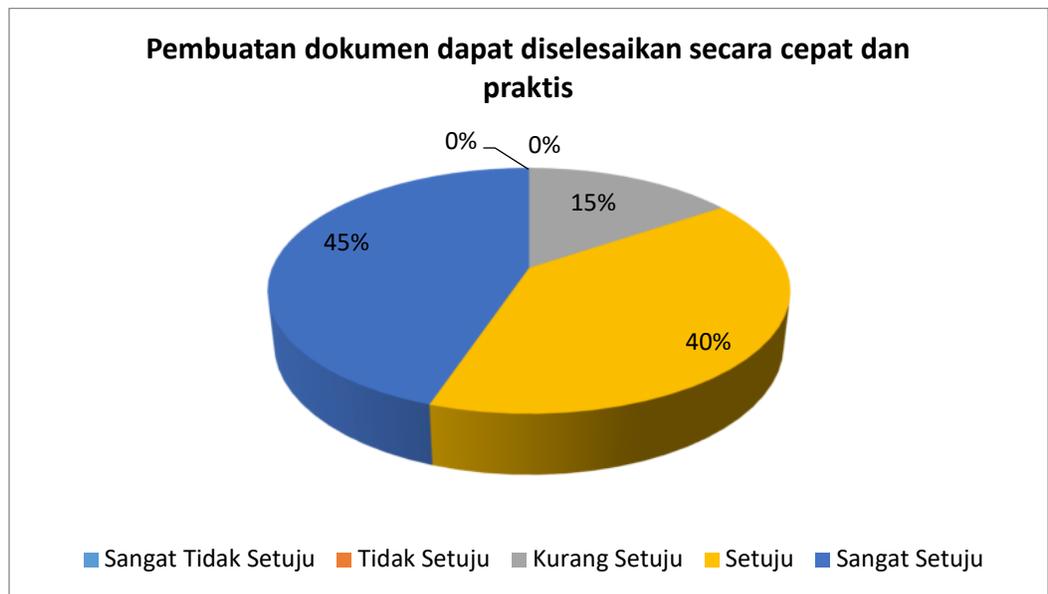
Berdasarkan hasil perolehan data, sebanyak 0% responden memilih sangat tidak setuju, 2% responden memilih tidak setuju, 5% responden memilih kurang setuju, 33% responden memilih setuju dan 60% responden memilih sangat setuju bahwa kerjasama yang diimplementasikan sesuai dengan MoU yang telah ditandatangani bersama oleh instansi. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3. *Responsiveness*

1) Pembuatan Dokumen Diselesaikan Secara Cepat dan Praktis

Pada aspek *responsiveness* terhadap pembuatan dokumen dapat diselesaikan secara secepat dan praktis, sebanyak 0% responden memilih sangat tidak setuju, 0% responden memilih tidak setuju, 15% responden memilih kurang setuju, 40% responden memilih setuju dan 45% responden memilih sangat setuju bahwa pembuatan dokumen kerjasama dapat diselesaikan secara cepat dan praktis. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



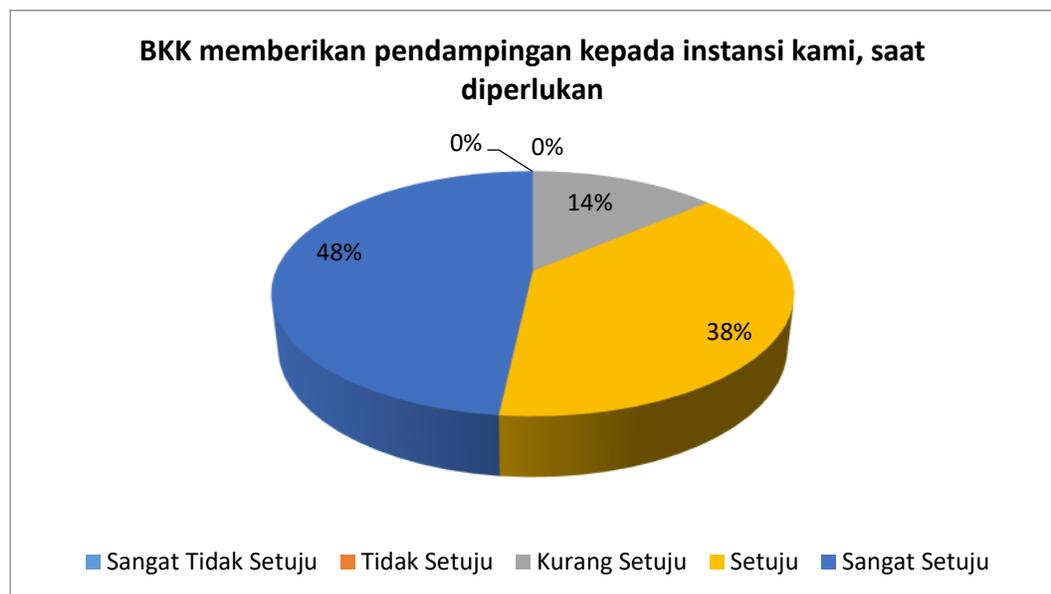
2) Staff BKK Melayani Secara Cakap dan Profesional

Berdasarkan hasil tabulasi data terkait dengan staff BKK Universitas Pendidikan Ganesha melayani secara cakap dan professional sebanyak 0% responden mengatakan sangat tidak setuju, 0% responden mengatakan tidak setuju, 10% responden mengatakan kurang setuju, 35% mengatakan setuju dan sebanyak 55% responden mengatakan sangat setuju. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3) Memberi Pendampingan Kepada Mitra

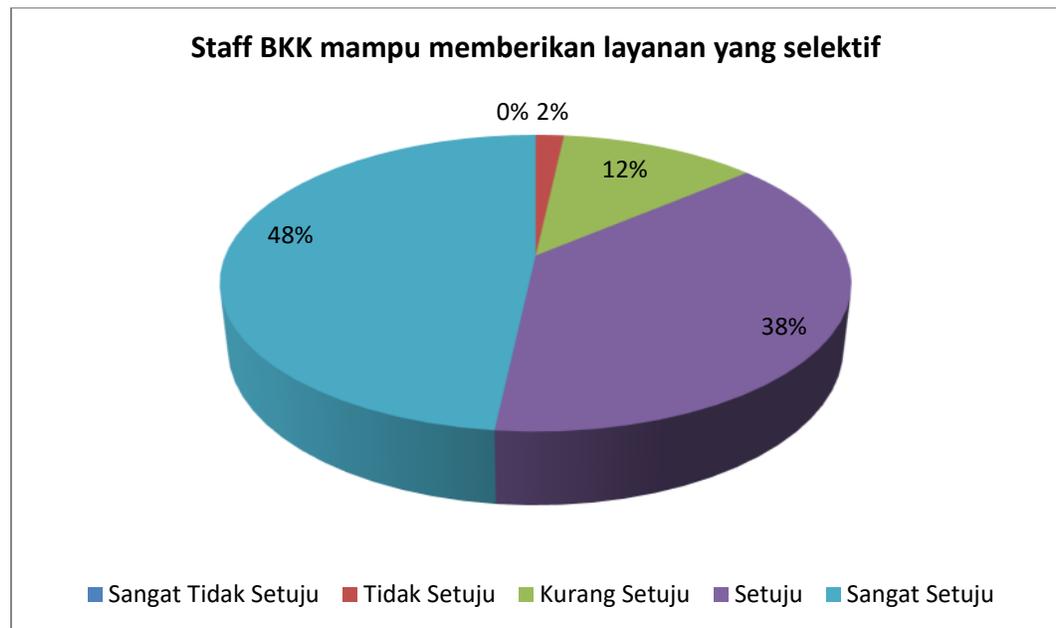
Berdasarkan hasil tabulasi data terkait dengan BKK Universitas Pendidikan Ganesha memberikan pendampingan kepada mitra saat diperlukan diperoleh sebanyak 0% responden mengatakan sangat tidak setuju, 0% responden mengatakan tidak setuju, 14% responden mengatakan kurang setuju, 38% mengatakan setuju dan sebanyak 48% responden mengatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



4. *Emphaty*

1) Staff BKK Mampu Memberikan Layanan yang ang Selektif

Berdasarkan hasil perolehan data mengenai instansi atau mitra memerlukan pendampingan spesifik, staff BKK mampu memberikan layanan yang selektif, dapat disimpulkan bahwa 0% responden memilih sangat tidak setuju, 2% responden memilih tidak setuju, 12% responden memilih kurang setuju, 38% responden memilih setuju, dan 48% memilih sangat setuju. Sehingga, responden sangat setuju ketika instansi ini memerlukan pendampingan spesifik, staff BKK mampu memberikan layanan yang selektif. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



2) Keluhan dan Masukan Direspon dengan Baik oleh Staff BKK

Untuk keluhan dan masukan, diperoleh hasil bahwa 0% responden memilih sangat tidak setuju, 0% responden memilih tidak setuju, 10% responden memilih kurang setuju, 40% responden memilih setuju, dan 50% responden memilih sangat setuju.

Berdasarkan hasil tersebut, responden sangat setuju ketika keluhan dan masukan yang diberikan mampu direspon dengan baik oleh staff BKK. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



5. Assurance

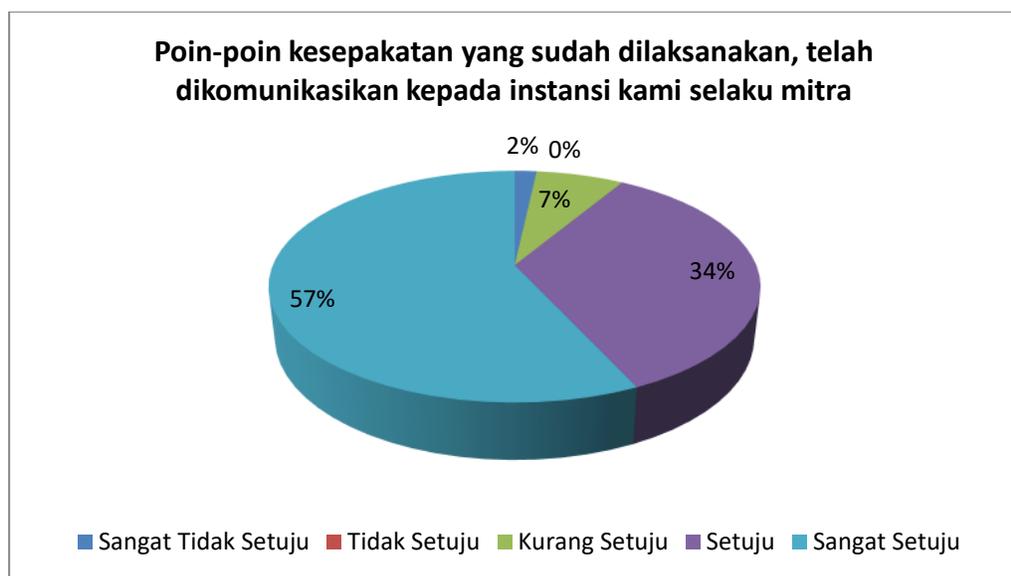
1) Dokumen bersifat Original dan Dijaga Kerahasiaannya

Pada aspek ini sebagian besar atau sebanyak 62% responden mengatakan BKK Universitas Pendidikan Ganesha sangat setuju dalam hal menjaga kerahasiaan dokumen, 28% setuju, 10% kurang setuju dan tidak ada satupun responden yang mengatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



2) Poin-Poin Kesepakatan Telah Dikomunikasikan Kepada Instansi Selaku Mitra

Hasil perolehan data pada pertanyaan bahwa 2% responden memilih sangat tidak setuju, 0% responden memilih tidak setuju, 7% responden memilih kurang setuju, 34% responden memilih setuju, dan 57% responden memilih sangat setuju. Berdasarkan perolehan data tersebut, responden sangat setuju bahwa poin-poin kesepakatan yang sudah dilaksanakan, telah dikomunikasikan kepada instansi selaku mitra. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



3) Kolaborasi Membawa Manfaat Bagi Kami Sebagai Mitra

Berdasarkan hasil tabulasi data sebanyak 64% responden mengatakan bahwa kolaborasi ini membawa manfaat sebagai mitra, sebanyak 29% responden mengatakan setuju, 5% responden mengatakan kurang setuju, 0% responden mengatakan tidak setuju, dan 2% responden mengatakan sangat tidak setuju. Hasil survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan April sampai Juli 2021, diperoleh kesimpulan bahwa secara garis besar rata-rata penilaian mitra terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pendidikan Ganesha sudah sangat baik. Hasil ini terlihat dari survei yang telah dilakukan dimana terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari aspek 1) *Tangible (terjamah)* 2) *Reliable (handal)*, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, 4) *Assurance (jaminan)*, dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi aspek yang kurang agar tidak ada ketidakpuasan mitra kerja, sehingga semua mitra kerja mendapat pelayanan yang terbaik dan terpenuhi segala kebutuhan dan kendaknya yang sesuai dengan visi dan misi BKK Universitas Pendidikan Ganesha.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi.2018.*Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*.Jakarta: Bumi Aksara.

Hikmawati, Fenti.2017.*Metodologi Penelitian*.Depok: Rajagrafindo Persada.

Sugiyono.2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung:Alfabeta.