



# **LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA**

**BIRO HUKUM DAN KERJASAMA  
UNIVERSITAS PANCASILA**

**2022/2023**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Kepuasan Mitra Biro Hukum dan Kerja Sama Universitas Pancasila Tahun Akademik 2022–2023. Laporan ini merupakan wujud komitmen kami dalam mengembangkan tata kelola kerja sama yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kualitas.

Pelaksanaan survei kepuasan mitra ini bertujuan untuk mengukur persepsi dan pengalaman para mitra terhadap berbagai aspek layanan kerja sama yang telah dijalankan oleh Universitas Pancasila. Melalui umpan balik yang diperoleh, kami berharap dapat memperkuat fondasi kerja sama yang saling menguntungkan, meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan, dan merancang strategi pengembangan kelembagaan yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh mitra yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei dan memberikan masukan yang berharga. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh tim yang telah bekerja keras dalam menyusun laporan ini.

Semoga laporan ini dapat menjadi rujukan yang bermanfaat bagi seluruh pihak dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan jejaring kemitraan Universitas Pancasila di masa yang akan datang.

Jakarta, 1 September 2023

Biro Hukum dan Kerja Sama, Universitas Pancasila



Dr. Ricca Anggraeni, SH., MH

## **I. PENDAHULUAN**

Biro Hukum dan Kerja Sama Universitas Pancasila memiliki peran strategis dalam menjalin dan mengelola kemitraan institusional, baik di tingkat nasional maupun internasional. Melalui fungsi utamanya sebagai penghubung antara universitas dengan dunia luar—termasuk institusi pendidikan, lembaga pemerintah, sektor industri, dan organisasi internasional—Biro Hukum dan Kerjasama turut berkontribusi langsung terhadap pencapaian visi Universitas Pancasila sebagai perguruan tinggi unggul yang bereputasi internasional dan berlandaskan nilai-nilai luhur Pancasila.

Dalam mendukung misi dan target indikator kinerja, Biro Hukum dan Kerja Sama secara aktif mengembangkan program-program kerja sama strategis, mulai dari penyelenggaraan program double degree, joint research, dan student exchange, hingga kolaborasi dengan mitra industri dan organisasi multilateral. Seluruh upaya ini diarahkan untuk meningkatkan daya saing dan rekognisi Universitas Pancasila di tingkat global, serta menciptakan sinergi yang kuat antara dunia akademik dan kebutuhan nyata masyarakat.

Sebagai bagian dari proses evaluasi dan peningkatan mutu layanan kerja sama, Hukum dan Kerja Sama secara berkala menyelenggarakan survei kepuasan mitra. Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi mitra kerja terhadap berbagai aspek pelaksanaan kerja sama, termasuk komunikasi, administrasi, relevansi, keterlibatan, tindak lanjut, dan dampak kerja sama. Hasil survei ini menjadi landasan penting dalam merumuskan strategi peningkatan layanan kelembagaan ke depan, sekaligus memastikan bahwa setiap program kemitraan yang dijalankan memberikan manfaat timbal balik yang signifikan.

Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan mitra untuk tahun akademik 2022–2023, sekaligus merefleksikan pencapaian, tantangan, dan peluang strategis yang dapat dimanfaatkan dalam rangka penguatan kerja sama berkelanjutan.

## **II. TUJUAN**

Laporan Kepuasan Mitra ini disusun sebagai bagian dari komitmen Hukum dan Kerja Sama Universitas Pancasila untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan program kerja sama yang dijalankan. Adapun tujuan utama dari penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap layanan dan implementasi kerja sama yang dilakukan oleh Universitas Pancasila, baik dari aspek komunikasi, koordinasi, administrasi, maupun manfaat dan dampaknya.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan program kerja sama untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan layanan ke depan.
3. Menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan kebijakan dan strategi kerja sama yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada hasil nyata.

4. Memastikan keterlibatan dan umpan balik mitra sebagai bagian dari proses kolaboratif yang berkesinambungan, guna membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.
5. Mendukung pencapaian kinerja universitas, khususnya pada aspek kerja sama internasional, keterlibatan industri, mobilitas akademik, dan penguatan jejaring kelembagaan.
6. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan kerja sama, serta memperkuat posisi Hukum dan Kerja Sama sebagai unit kerja yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan mitra strategis.

### III. METODE

Pelaksanaan survei kepuasan mitra dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner daring (online questionnaire) yang dirancang untuk mengukur persepsi mitra terhadap berbagai aspek layanan kerja sama yang dijalankan oleh Universitas Pancasila. Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik objektif, sistematis, dan dapat diukur dari mitra strategis universitas yang telah atau sedang menjalin kerja sama formal.

#### 1. Responden Survei

Responden survei terdiri dari perwakilan institusi mitra kerja sama Universitas Pancasila, baik dari sektor pendidikan tinggi, industri, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, maupun mitra internasional. Mitra yang diundang untuk mengisi survei adalah mereka yang terikat dalam perjanjian kerja sama aktif (MoU atau MoA) selama tahun akademik 2022–2023.

#### 2. Instrumen dan Skala Pengukuran

Instrumen yang digunakan dalam survei berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, di mana:

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

Aspek yang diukur dalam kuesioner meliputi:

- Aspek komunikasi dan koordinasi
- Aspek administrasi dan legalitas
- Relevansi dan manfaat Kerjasama
- Aspek keterlibatan dan kolaborasi
- Evaluasi dan tindak lanjut
- Dampak jangka Panjang dan inovasi

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui platform Google Form selama periode tertentu pada semester genap tahun akademik 2022–2023. Undangan untuk mengisi survei dikirimkan secara langsung kepada PIC (person-in-charge) dari masing-masing mitra.

### 4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Distribusi frekuensi setiap pilihan skala Likert dihitung untuk masing-masing indikator, serta dilakukan perhitungan rata-rata dan visualisasi grafik untuk memetakan tingkat kepuasan mitra secara menyeluruh.

## **IV. HASIL YANG DIHARAPKAN**

Melalui penyusunan laporan survei kepuasan mitra ini, Hukum dan Kerja Sama Universitas Pancasila mengharapkan diperolehnya sejumlah keluaran strategis yang dapat dijadikan pijakan dalam peningkatan mutu layanan kelembagaan dan pengembangan jejaring kerja sama. Adapun hasil yang diharapkan dari pelaksanaan dan pelaporan survei ini meliputi:

1. Tersedianya data dan informasi terukur mengenai persepsi mitra terhadap kualitas layanan dan implementasi kerja sama yang telah dijalankan oleh Universitas Pancasila.
2. Tergambarnya tingkat kepuasan mitra terhadap berbagai aspek kerja sama, termasuk komunikasi, administrasi, keterlibatan, manfaat, dan keberlanjutan kegiatan.
3. Terkumpulnya masukan dan umpan balik langsung dari mitra, baik berupa apresiasi maupun kritik membangun, yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan perbaikan layanan.
4. Identifikasi terhadap area prioritas perbaikan, termasuk aspek teknis, kelembagaan, maupun komunikasi yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kemitraan yang lebih efektif.
5. Meningkatnya transparansi, akuntabilitas, dan komitmen bersama antara universitas dan mitra dalam menjaga mutu pelaksanaan kerja sama dan kebermanfaatannya bagi kedua belah pihak.
6. Dukungan terhadap pencapaian indikator kinerja Universitas Pancasila yang berkaitan dengan kerja sama internasional, kolaborasi dengan dunia industri, serta jejaring kelembagaan nasional dan global.

## **V. WAKTU PENGAMBILAN SAMPLE**

Pengambilan sampel dalam survei kepuasan mitra ini dilaksanakan pada periode bulan September 2022 hingga Agustus 2023, bertepatan dengan akhir tahun akademik 2022–2023. Pemilihan waktu ini dimaksudkan agar responden—yakni para mitra kerja sama strategis Universitas Pancasila—memiliki pengalaman yang cukup terhadap pelaksanaan kegiatan kerja sama, sehingga dapat memberikan umpan balik yang lebih objektif dan konstruktif.

Survei disebarluaskan melalui media daring, dengan tautan kuesioner dikirimkan langsung kepada perwakilan institusi mitra (PIC) yang terlibat aktif dalam kerja sama, baik yang berasal dari sektor pendidikan tinggi, industri, lembaga pemerintah, maupun organisasi non-profit. Dengan waktu pengambilan yang relatif cukup, responden diberi kesempatan menyampaikan persepsi dan evaluasi secara menyeluruh terhadap kualitas layanan dan kebermanfaatannya kerja sama yang telah berlangsung.

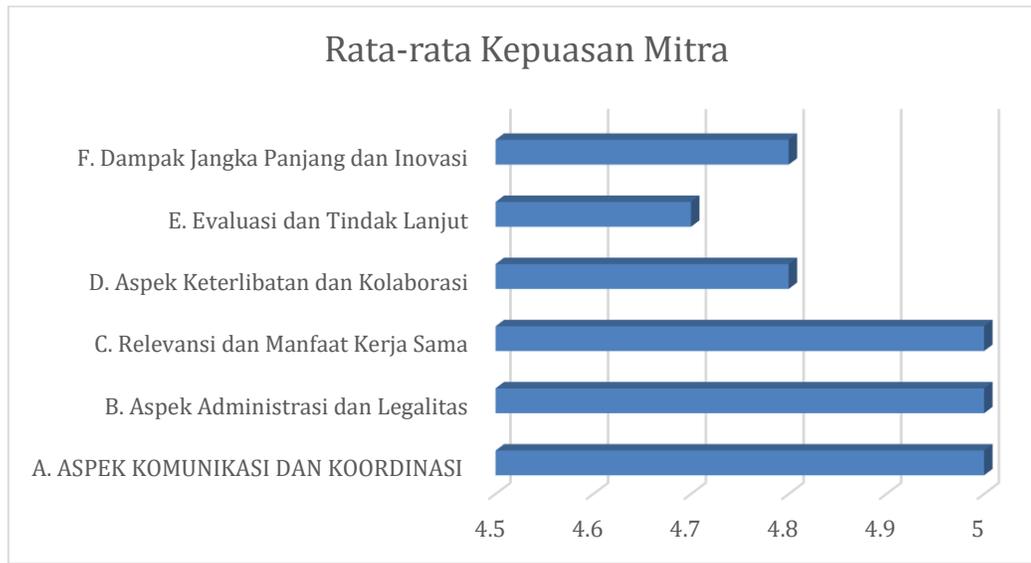
## **VI. PELAKSANAAN**

Survei kepuasan mitra dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi internal Hukum dan Kerja Sama Universitas Pancasila untuk menilai efektivitas dan kualitas implementasi program kerja sama yang telah berjalan. Pelaksanaan survei ini dirancang agar mudah diakses oleh mitra, fleksibel dari sisi waktu pengisian, serta mampu menjangkau data yang relevan dan representatif.

Langkah-langkah Pelaksanaan Survei:

1. Penyusunan Instrumen
  - a. Tim Hukum dan Kerja Sama merancang kuesioner berbasis daring menggunakan platform Google Form.
  - b. Pertanyaan dikembangkan berdasarkan tujuh aspek kunci pelayanan kerja sama: komunikasi, administrasi, relevansi, keterlibatan, evaluasi, dampak, dan tindak lanjut.
2. Distribusi Kuesioner
  - a. Tautan survei dikirimkan kepada mitra melalui email resmi Hukum dan Kerja Sama, dengan sasaran utama perwakilan institusi yang menjalin kerja sama aktif dengan Universitas Pancasila selama tahun akademik 2022–2023.
  - b. Surat pengantar disertakan untuk menjelaskan tujuan survei dan mengajak mitra berpartisipasi.
3. Periode Pengisian
  - a. Mitra diberi waktu selama kurang lebih 6–8 minggu (Sept 2022–Agustus 2023) untuk mengisi survei.
  - b. Pengingat berkala dikirimkan kepada mitra yang belum merespons.
4. Pengumpulan dan Validasi Data
  - a. Data yang masuk dikumpulkan secara otomatis melalui platform Google Form dan diekspor ke format spreadsheet.
  - b. Tim Hukum dan Kerja Sama melakukan validasi awal untuk memastikan data yang dikumpulkan berasal dari mitra yang sah dan relevan.
5. Analisis dan Penyusunan Laporan
  - a. Hasil survei diolah secara kuantitatif dan deskriptif untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan mitra.
  - b. Temuan utama kemudian disusun dalam bentuk laporan resmi yang digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dan pengambilan keputusan strategis.

## VII. HASIL KUESIONER



Gambar di atas menyajikan rata-rata skor kepuasan mitra terhadap enam aspek utama dalam layanan kerja sama yang dikelola oleh Biro Hukum dan Kerjasama Universitas Pancasila. Secara umum, seluruh aspek memperoleh skor rata-rata yang tinggi, menunjukkan bahwa mitra merasakan kualitas layanan yang sangat memuaskan.

### A. Aspek Komunikasi dan Koordinasi

Menempati peringkat tertinggi dengan rata-rata skor mendekati 5, aspek ini menunjukkan bahwa mitra merasa sangat puas terhadap kejelasan informasi, responsivitas, dan keefektifan komunikasi yang dibangun oleh tim kerja sama Universitas Pancasila sejak tahap awal peninjauan hingga pelaksanaan kegiatan.

### B. Aspek Administrasi dan Legalitas

Aspek ini juga mendapatkan rata-rata mendekati sempurna, menandakan bahwa proses administratif seperti penyusunan dokumen, kejelasan kontrak, dan kepatuhan terhadap regulasi dinilai sangat profesional dan efisien oleh para mitra.

### C. Relevansi dan Manfaat Kerja Sama

Mitra memberikan skor yang sangat tinggi pada aspek ini, yang mencerminkan bahwa bentuk dan isi kerja sama sangat sesuai dengan kebutuhan serta memberikan nilai tambah nyata bagi institusi mitra, baik dari sisi akademik, riset, maupun pengabdian kepada masyarakat.

### D. Aspek Keterlibatan dan Kolaborasi

Dengan skor rata-rata di atas 4,7, aspek ini menunjukkan bahwa sebagian besar mitra merasa cukup dilibatkan secara aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan kerja sama, meskipun terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal kolaborasi berkelanjutan.

### E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Ini merupakan aspek dengan skor terendah, meskipun tetap berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam sistem monitoring,

evaluasi, dan keberlanjutan program pasca kegiatan kerja sama, termasuk dalam penyampaian laporan dan tindak lanjut hasil kolaborasi.

F. Dampak Jangka Panjang dan Inovasi

Skor pada aspek ini juga tinggi, menandakan bahwa mitra melihat potensi kerja sama untuk memberi dampak jangka panjang. Namun, mendorong aspek inovasi dan keberlanjutan program masih menjadi tantangan yang perlu dioptimalkan.

**VIII.HASIL ANALISIS**

a. Nilai Kepuasan Pelanggan

Nilai Kepuasan Pelanggan dihitung berdasarkan rata-rata penilaian mitra terhadap seluruh aspek layanan kerja sama Universitas Pancasila. Berdasarkan data dari 18 indikator (terdiri dari aspek komunikasi, administrasi, relevansi, keterlibatan, evaluasi, dan dampak), diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata total kepuasan: 4,41 dari skala maksimum 5
- Kategori kepuasan: Sangat Baik

Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum, mitra kerja sama merasa sangat puas terhadap proses, pelaksanaan, dan manfaat kerja sama yang terjalin dengan Universitas Pancasila. Skor tertinggi ditemukan pada aspek komunikasi dan koordinasi, sedangkan skor terendah (namun tetap tinggi) terdapat pada aspek evaluasi dan tindak lanjut.

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Jika digunakan rumus sederhana:

$$IKP = \left( \frac{\text{Rata-rata Skor Aktual}}{\text{Skor Maksimum}} \right) \times 100 = \left( \frac{4,41}{5} \right) \times 100 = 88,2\%$$

Dengan nilai tersebut, IKP termasuk dalam kategori: Sangat Baik (81%–100%) berdasarkan standar umum pengukuran kepuasan.

b. Analisis GAP

Analisis GAP dilakukan dengan cara membandingkan antara harapan mitra (ekspektasi ideal: skor 5) dengan persepsi mitra (skor aktual) terhadap masing-masing aspek layanan. Berikut ringkasan GAP untuk setiap aspek utama:

| Aspek                               | Harapan | Persepsi Aktual | GAP (Harapan - Persepsi) |
|-------------------------------------|---------|-----------------|--------------------------|
| A. Komunikasi dan Koordinasi        | 5.00    | 4.97            | 0.03                     |
| B. Administrasi dan Legalitas       | 5.00    | 4.94            | 0.06                     |
| C. Relevansi dan Manfaat Kerja Sama | 5.00    | 4.98            | 0.02                     |

| Aspek                                | Harapan | Persepsi Aktual | GAP (Harapan - Persepsi) |
|--------------------------------------|---------|-----------------|--------------------------|
| D. Keterlibatan dan Kolaborasi       | 5.00    | 4.78            | 0.22                     |
| E. Evaluasi dan Tindak Lanjut        | 5.00    | 4.70            | 0.30                     |
| F. Dampak Jangka Panjang dan Inovasi | 5.00    | 4.76            | 0.24                     |

Temuan:

- GAP terkecil: Relevansi dan Manfaat Kerja Sama (0.02) → mencerminkan kesesuaian tinggi antara ekspektasi dan realisasi manfaat kerja sama.
- GAP terbesar: Evaluasi dan Tindak Lanjut (0.30) → perlu peningkatan signifikan dalam aspek monitoring hasil dan keberlanjutan kerja sama.

Rekomendasi:

- Fokus peningkatan pada evaluasi, dokumentasi hasil, dan tindak lanjut program kerja sama.
- Meningkatkan pelibatan mitra dalam tahap desain dan implementasi untuk menutup GAP pada aspek kolaborasi.
- Mempertahankan kualitas tinggi pada aspek komunikasi, legalitas, dan relevansi, yang saat ini telah memenuhi ekspektasi mitra.

## IX. KESIMPULAN

Laporan ini menyajikan hasil evaluasi terhadap tingkat kepuasan mitra kerja sama Universitas Pancasila pada tahun akademik 2022–2023. Berdasarkan data yang diperoleh melalui survei terhadap mitra strategis, diperoleh sejumlah kesimpulan sebagai berikut:

- Tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama Universitas Pancasila berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 4,41 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mitra merasa puas terhadap kualitas komunikasi, legalitas, relevansi, kolaborasi, serta dampak kerja sama yang telah dijalankan.
- Aspek-aspek yang mendapat skor tertinggi meliputi komunikasi dan koordinasi, administrasi dan legalitas, serta relevansi dan manfaat kerja sama. Hal ini mencerminkan bahwa Universitas Pancasila dinilai sangat responsif, profesional secara administratif, dan mampu menyusun kerja sama yang relevan dengan kebutuhan mitra.
- Aspek evaluasi dan tindak lanjut merupakan area dengan skor terendah, meskipun tetap dalam kategori baik. Ini menjadi indikator bahwa masih terdapat ruang untuk memperkuat sistem monitoring, pelaporan hasil, dan keberlanjutan kerja sama pasca kegiatan.

- Analisis GAP menunjukkan bahwa harapan mitra umumnya telah terpenuhi, dengan selisih (gap) yang relatif kecil pada sebagian besar aspek. GAP terbesar ditemukan pada aspek evaluasi dan inovasi jangka panjang, yang dapat ditindaklanjuti dengan perencanaan tindak lanjut program kerja sama yang lebih terstruktur dan terdokumentasi.
- Sebagian besar mitra menyatakan bahwa kegiatan kerja sama yang direncanakan telah terlaksana, menunjukkan efektivitas dalam implementasi kesepakatan dan keberhasilan koordinasi antar pihak.

Dengan capaian tersebut, Direktorat Kerja Sama dan Hubungan Kelembagaan Universitas Pancasila diharapkan dapat terus mempertahankan mutu layanan yang sudah sangat baik, sekaligus melakukan perbaikan strategis pada aspek evaluatif dan pengembangan dampak kerja sama jangka panjang.