



Hasil Survey Kepuasan Mitra

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pancasila
2023/2024**

Jl. Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640

Telp. (021)7873709,7873710 Fax. 021 7270133

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan survei kepuasan pemangku kepentingan FEB-UP dapat diselesaikan. Kepuasan responden menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi.

Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama ini wajib dilakukan bukan hanya di Perguruan Tinggi namun analisisnya juga harus menyentuh lingkup Program Studi. Survei yang dilakukan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dan dapat dianggap dapat mengukur indikator-indikator di setiap aspek secara tepat.

Tingkat kepuasan yang telah dianalisis merupakan bentuk evaluasi adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan Mitra Kerja Sama terkait harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya. Laporan hasil survei kepuasan ini diharapkan dapat mencapai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan Mitra Kerja Sama di masa yang akan datang.

Tim Penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga survei Kepuasan Mitra Kerja sama ini akan terus dilaksanakan secara reguler setiap semester.

Tim Penyusun

SJM FEB-UP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

FEB-UP sebagai Perguruan Tinggi wajib menjamin pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan Mitra Kerja Sama dalam bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang berasal dari kepuasan para pemangku kepentingan merupakan salah satu faktor utama dalam upaya keberlangsungan sistem pendidikan di FEB-UP.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolok ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, dimana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi.

Hasil dari kegiatan survei ditujukan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan esensial yang akan menopang langkah PT ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan PT telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka PT dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolok ukur baru yang menjadi orientasi seluruh Program Studi, Fakultas, Unit dan Lembaga di Universitas Pancasila.

Selain itu, kegiatan survei kepuasan pemangku kepentingan juga merupakan salah satu hal pokok yang harus dilaporkan pada LKPS dan DED dalam pengisian borang akreditasi sebagai salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menentukan peringkat akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.

Manfaat lain dari hasil survei ini yaitu dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan terhadap bagian-bagian pelayanan yang masih perlu melakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Survei

Adapun tujuan pelaksanaan survey kepuasan ini adalah : mengetahui persentase Kepuasan Mitra Kerja Sama PT di tingkat Fakultas.

C. Keluaran Yang Diharapkan

1. Dokumen analisis survei Kepuasan
2. Rekomendasi perbaikan layanan untuk Mitra Kerja Sama di FEB-UP
3. Kebijakan pimpinan terkait peningkatan dan perbaikan sistem layanan Mitra Kerja Sama di FEB-UP

BAB II

METODE SURVEI

1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama :

N o	Aspek	Item
1	Keberwujudan (Tangible)	1. Kelengkapan dokumen kerjasama
		2. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk
		3. Penampilan SDM mumpuni
		4. Ketersedian sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan kegiatan Kerja Sama
		5. SDM FEB-UP sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan
2	Keandalan (Realibility)	1. Kejelasan prosedur Kerja Sama
		2. Ketepatan waktu pelaksanaan Kerja Sama
		3. Implementasi Kerja Sama sesuai dengan MOU yang disepakati
		4. Pelaporan hasil akhir dari hasil Kerja Sama telah dibuat dan dikomunikasikan
		5. Kesesuaian output Kerja Sama antar kedua pihak
3	Tanggapan (Responsivene ss)	1. Kecepatan respon akan permintaan yang diajukan
		2. Tanggapan atas keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan
		3. Inisiatif FEB-UP dalam mengantisipasi/menyelesaikan masalah

		4. Pelaksanaan kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi Kerja Sama
		5. Kedua belah pihak saling memahami hak dan kewajiban
4	Jaminan (Assurance)	1. Kompetensi SDM yang terlibat dalam pelaksanaan Kerja Sama
		2. Keramahan SDM yang terlibat dalam Kerja Sama
		3. Keberlanjutan Kerja sama yang sudah dilakukan
		4. Kemanfaatan jalinan Kerja Sama
		5. Pelaksanaan Kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan
5	Perhatian (Emphaty)	1. Kepekaan FEB-UP terhadap mitra kerja Sama
		2. Kesimpatikan SDM yang terlibat dalam Kerja Sama
		3. FEB-UP berempati terhadap permasalahan yang dihadapi mitra binaan
		4. Penilaian mitra terhadap kepedulian sosial FEB-UP
		5. Kerja Sama saling menguntungkan bagi kedua belah pihak

2. Tahapan Pelaksanaan

- Penentuan jenis kriteria survei yang dilakukan
- Penentuan sasaran survei kepuasan
- Penyusunan item-item pertanyaan
- Gogle form kepada mitra Kerja Sama
- Pengisian survei
- Analisis data hasil survei
- Sosialisasi hasil analisis survei
- Publikasi hasil survei di web Fakultas dan program studi agar mudah di akses stakeholder

i. Data disajikan dalam bentuk grafik

3. Jadwal Survei

Jadwal pelaksanaan survei yaitu : satu kali per-tahun, setiap akhir TS. Dilakukan 10 November 2024 sampai 20 Januari 2025. Sampel yang digunakan merupakan mitra industri maupun universitas yang melaksanakan Kerja Sama dengan FEB-UP. Dengan jumlah responden 28 mitra.

4. Pelaksanaan

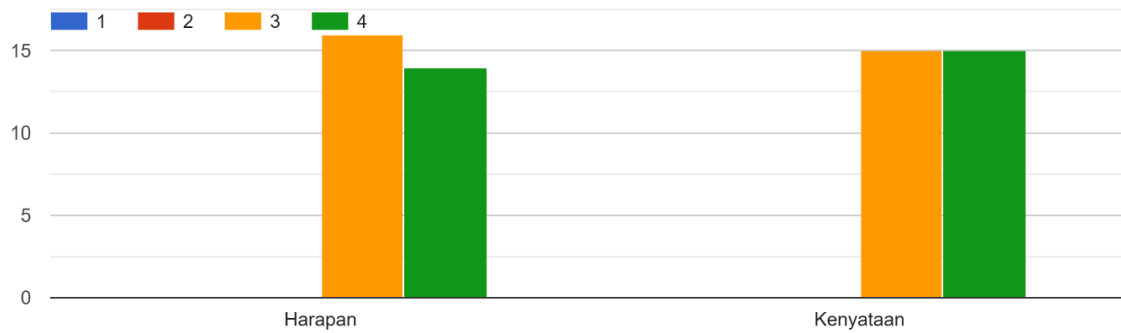
Pelaksanaan penilaian kinerja FEB-UP dipimpin oleh ketua SJM bersama tim yang bertanggungjawab kepada Wadek 1 dan Wadek 2. Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Dekan dengan tembusan satuan Jaminan Mutu (SJM).

Kuisisioner Survey Kepuasan Mitra Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pacasila T.A. 2023-2024

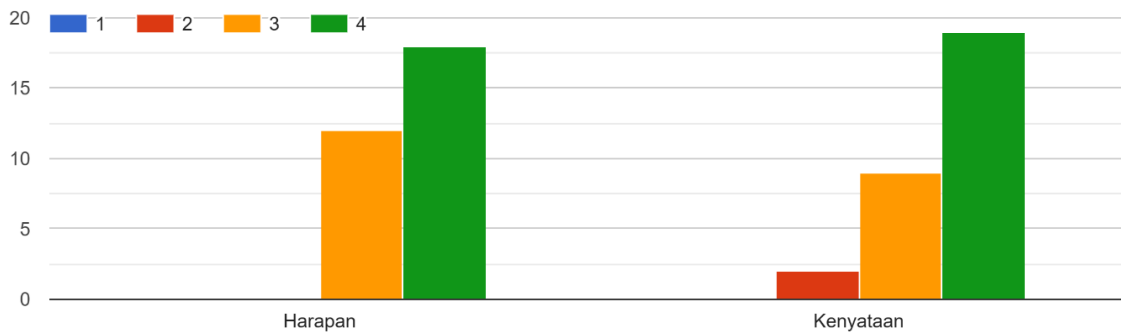
Telkom
Mata Air Interior
cv 703 engineering
CV Alfa Elektronik
Kana Interior
Percetakan Tri Solo Indah
PT Gala Cipta
Pemerintah kota cilegon
Pemdes
CV Faza Sumber Abadi
UNMUHA
PT Tujuh Sinergi Indonesia
PT Sinar Sosro
CV Nuansa Grafika
Sonny Soebagyo Tax Consultant
Dinas koperasi ukm kab cirebon
PT Bumi Mahardika Perkasa
CV Integritas
PT. Asia Cipta Internusa
Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon
PT Estu Cipta Parama
Toko Mitra
Metro Politan
Yola's Komputer
Kertajaya Furniture
PT Teknologi Media Integrasi
CV Arya Mas
Universitas Syiah Kuala

Hasil Kuesioner : Keberwujudan (Tangible)

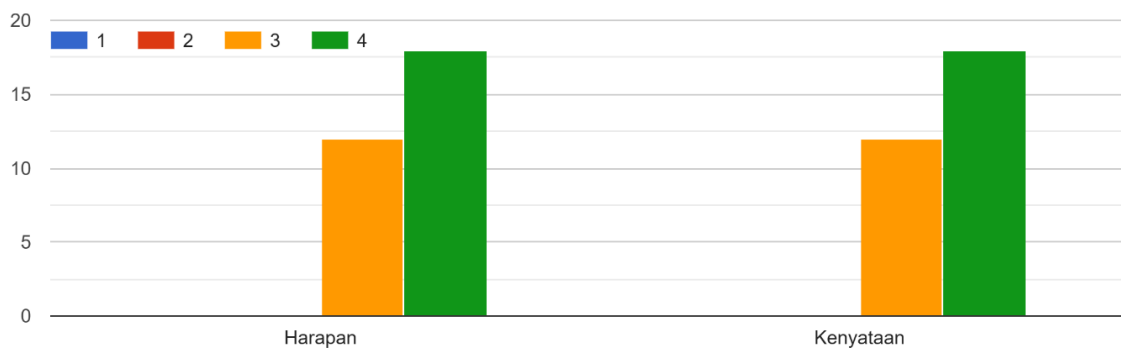
Kelengkapan dokumen Kerjasama



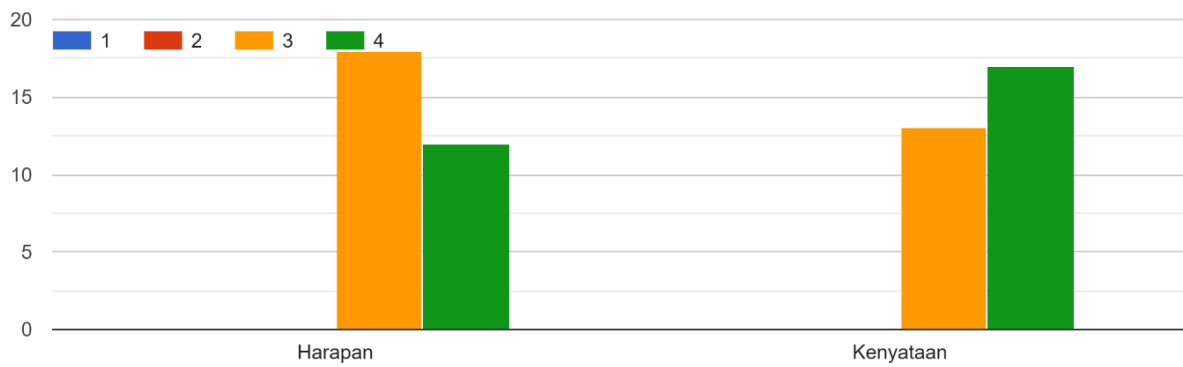
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang perkembangan IPTEK FEB-UP



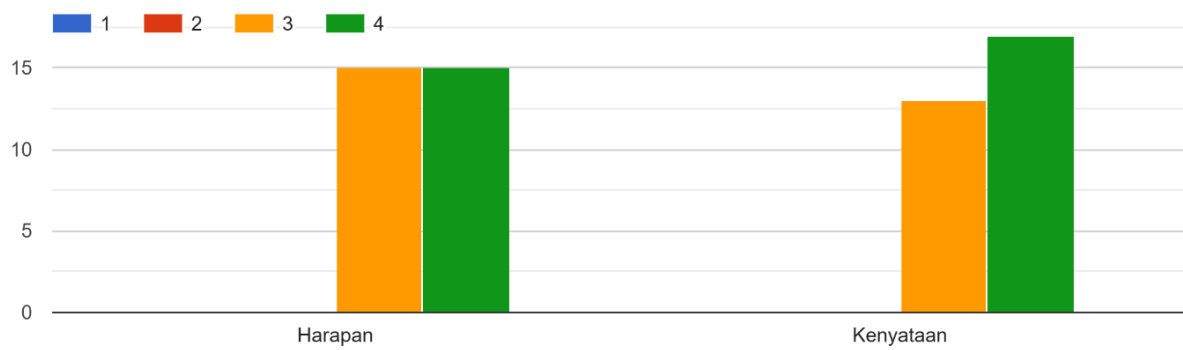
Penampilan SDM mumpuni



Ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan kegiatan Kerjasama

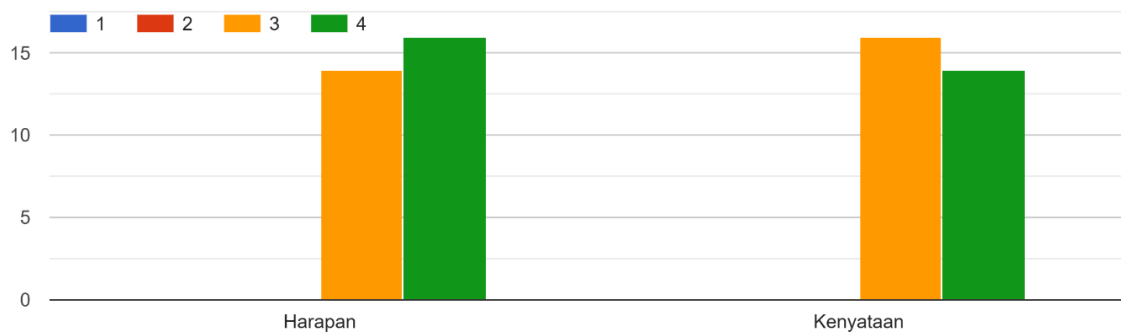


SDM FEB-UP sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan

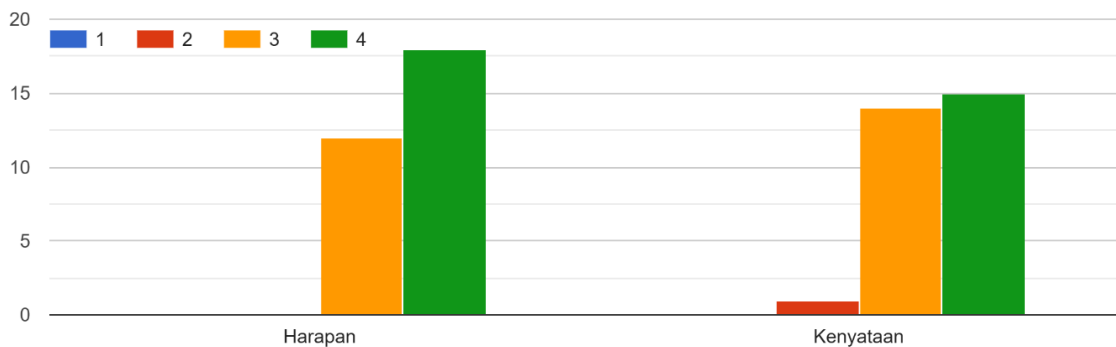


Keandalan (Reliability)

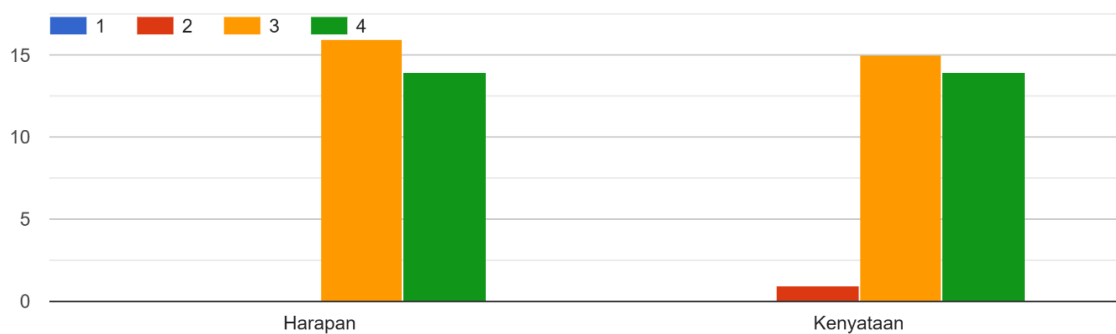
Kejelasan prosedur Kerjasama



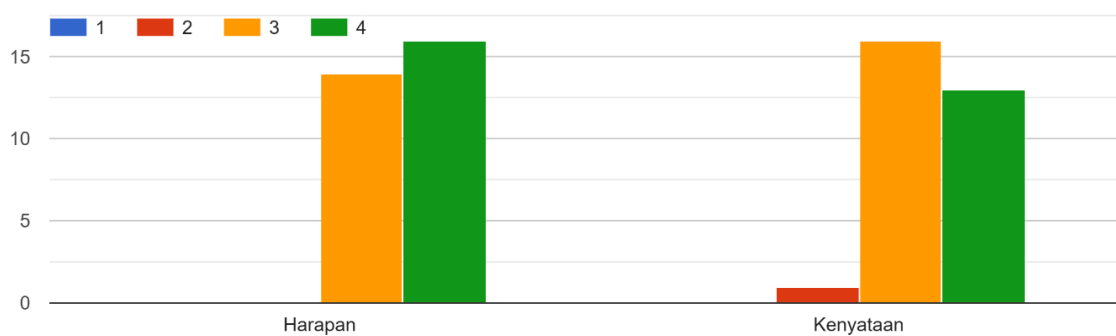
Ketepatan waktu pelaksanaan Kerjasama



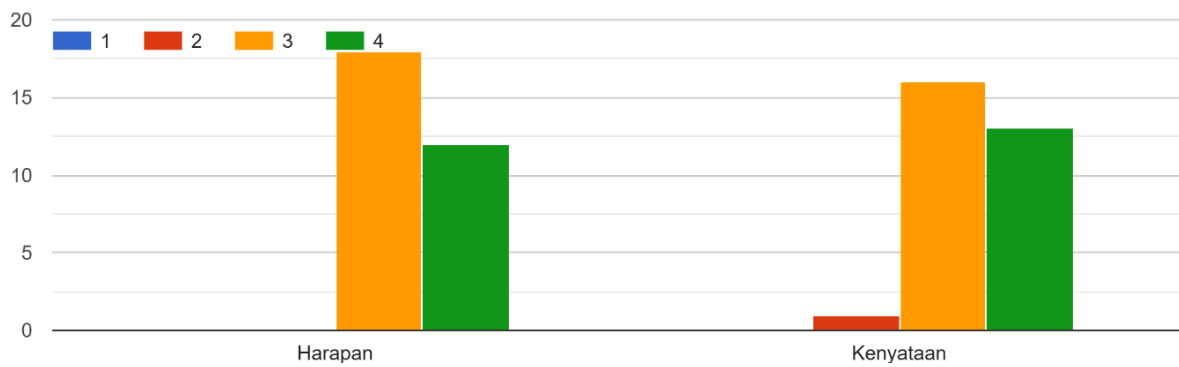
Implementasi Kerjasama sesuai dengan MOU yang disepakati



Pelaporan hasil akhir dari hasil kegiatan Kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan

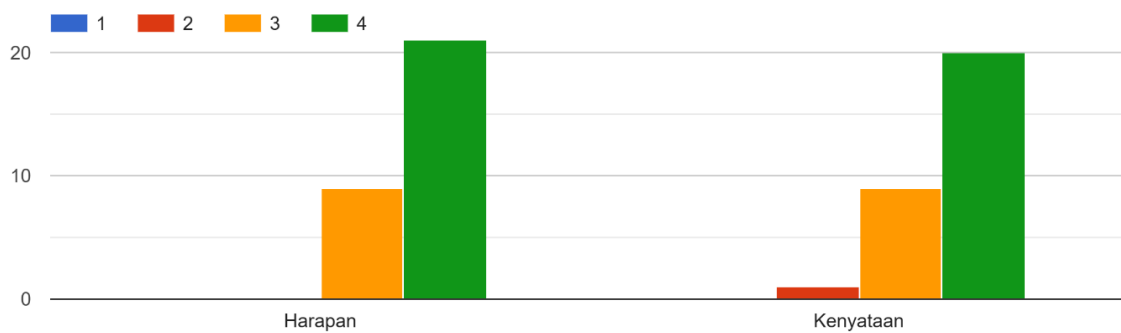


Kesesuaian output Kerjasama antar kedua pihak

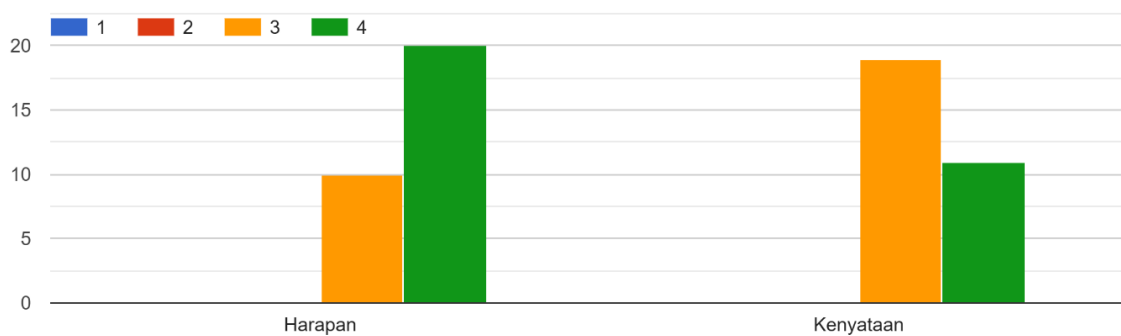


Tanggapan (Responsiveness)

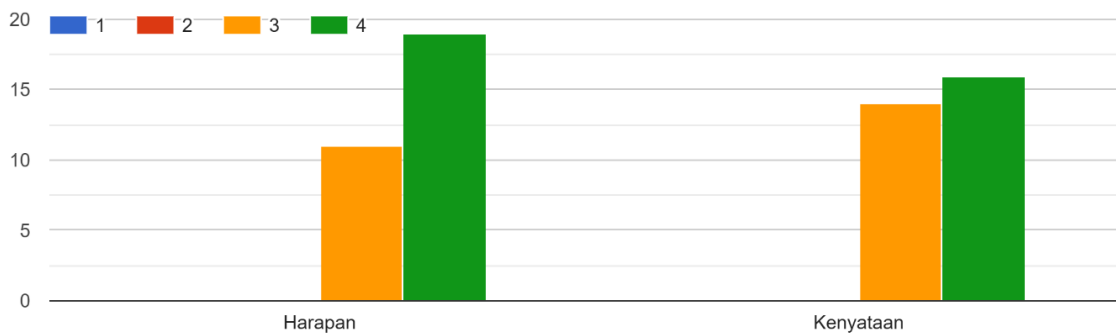
Kecepatan respon akan permintaan yang diajukan



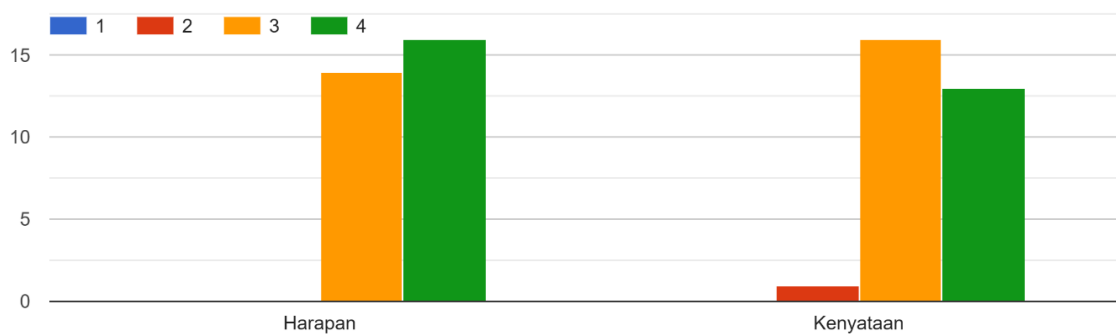
Tanggapan atas keluhan /pertanyaan /permasalahan yang diajukan



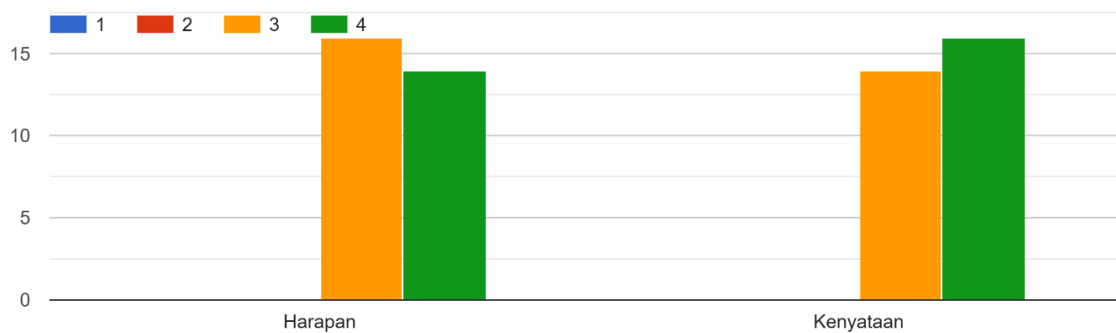
Inisiatif FEB-UP dalam mengantisipasi / menyelesaikan masalah



Pelaksana kegiatan mengerti dan tanggap terhadap implementasi Kerjasama

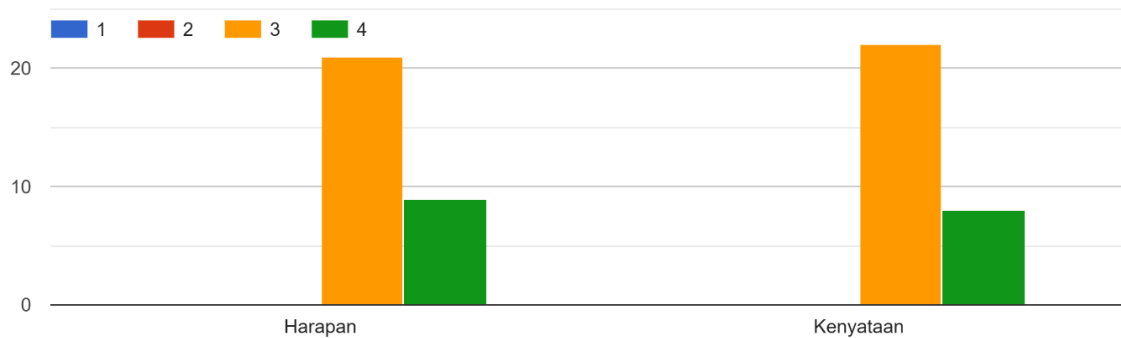


Kedua belah pihak saling memahami hak dan kewajiban

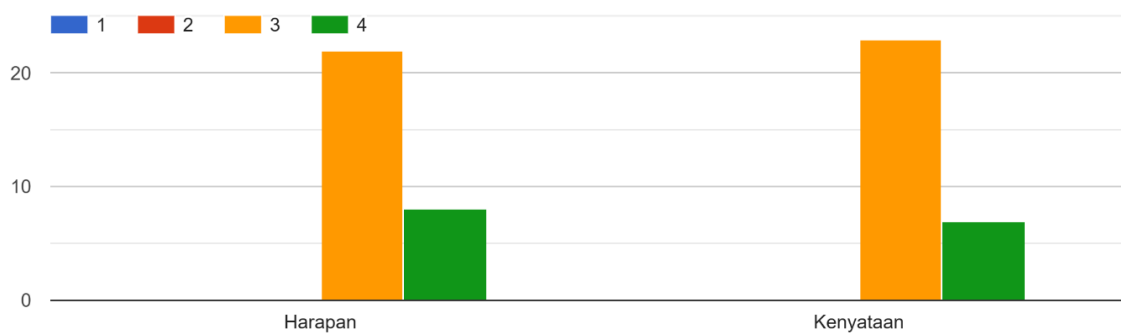


Jaminan (Assurance)

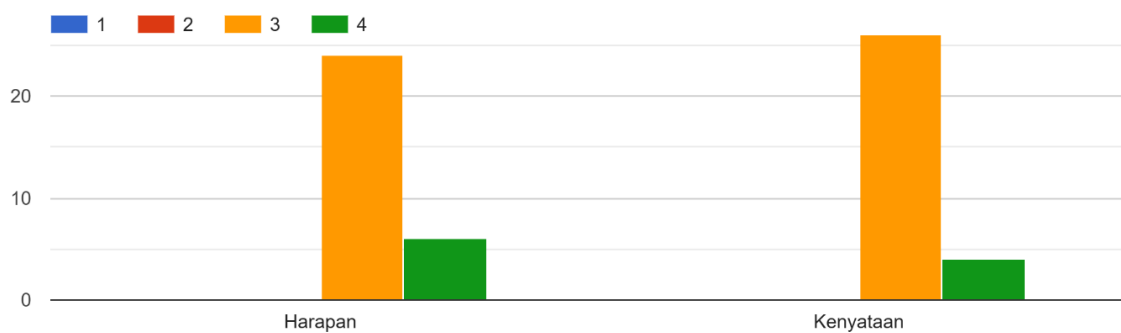
Kompetensi SDM yang terlibat dalam pelaksanaan Kerjasama



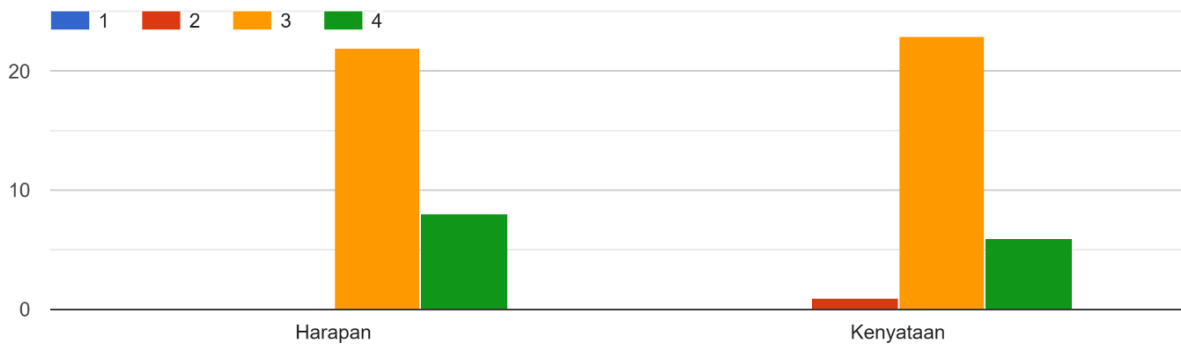
Keramahan SDM yang terlibat dalam Kerjasama



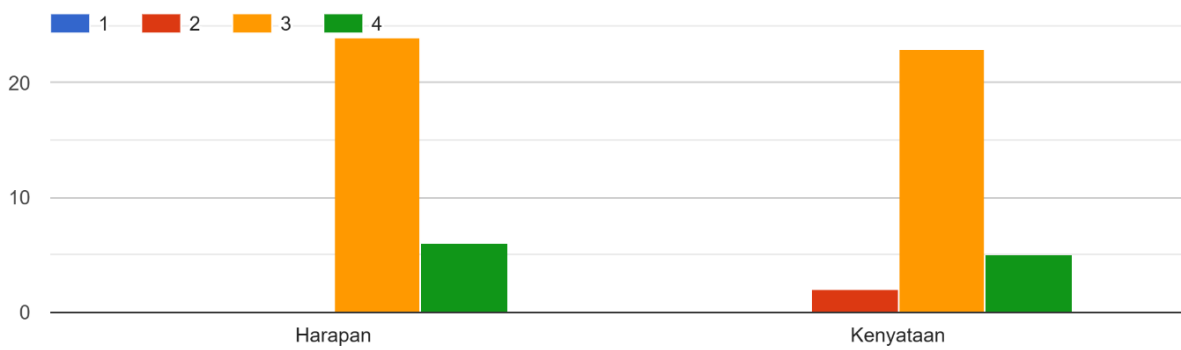
Keberlanjutan Kerjasama yang sudah dilakukan



Kemanfaatan jalinan Kerjasama

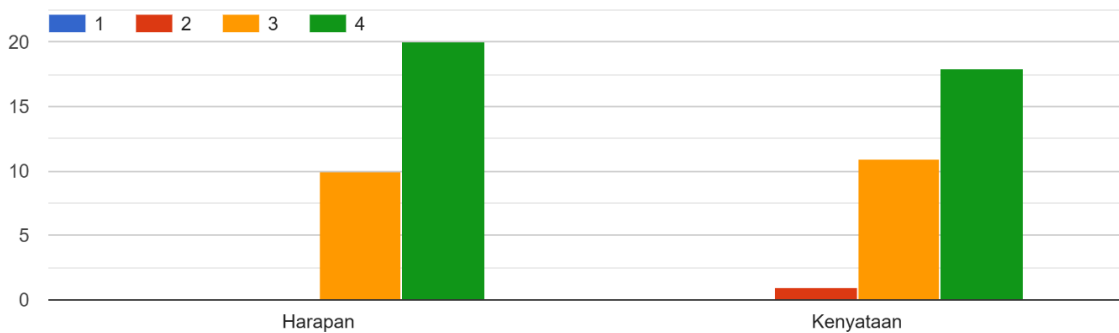


Pelaksanaan Kerjasama mencapai tujuan yang ditetapkan

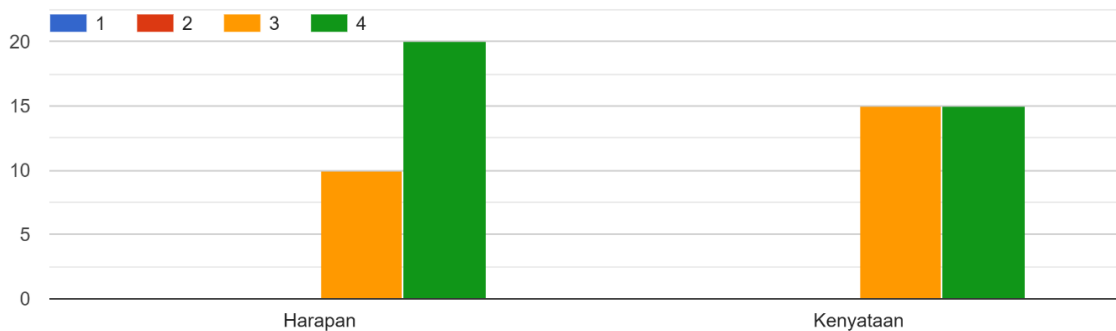


Perhatian (Empathy)

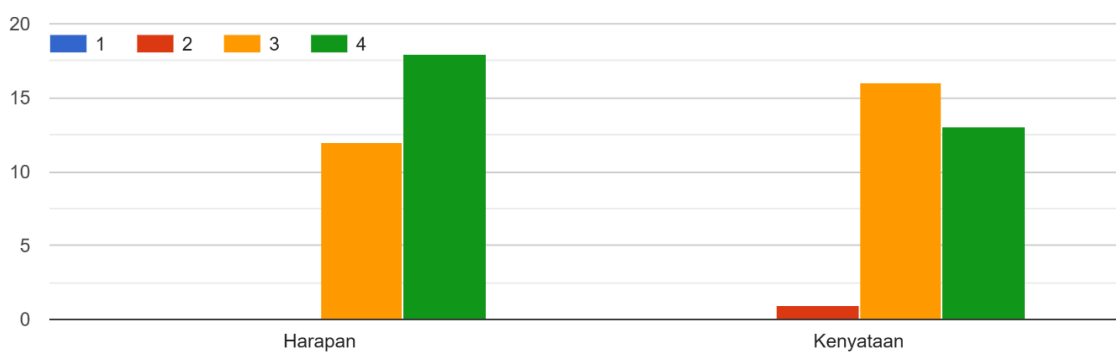
Kepekaan FEB-UP terhadap kebutuhan Mitra Kerjasama



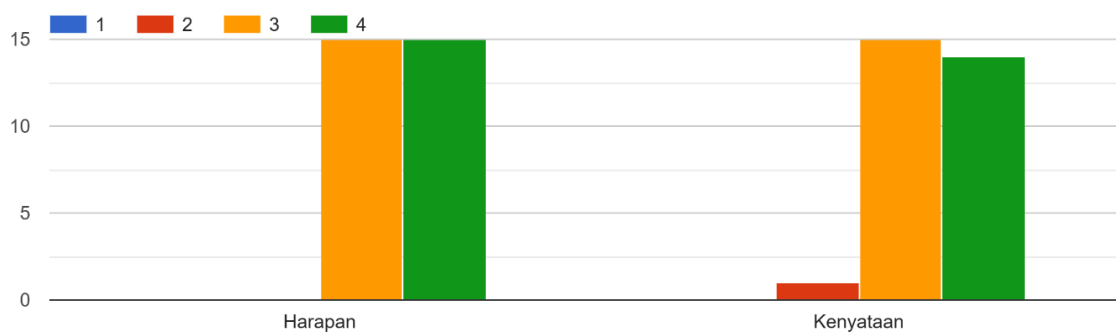
Kesimpatikan SDM yang terlibat dalam Kerjasama



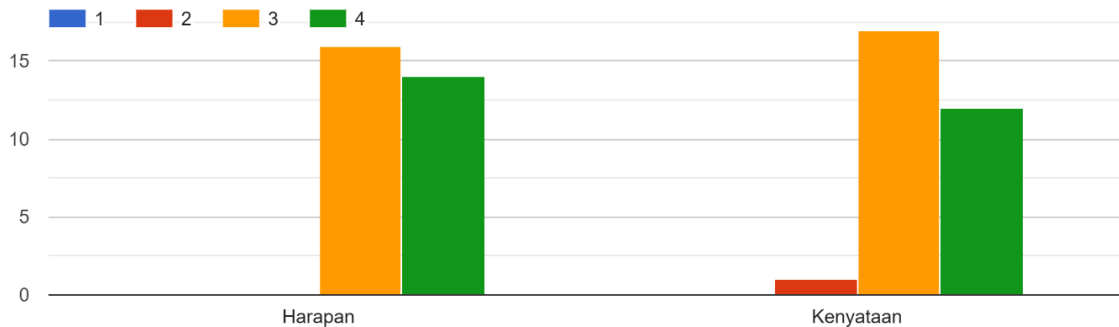
FEB-UP berempati terhadap permasalahan yang dihadapi mitra binaan



Penilaian Mitra terhadap kepedulian sosial FEB-UP



Kerjasama saling menguntungkan bagi kedua belah pihak



Hasil Perhitungan :

No.	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata- rata Kenyataan
1	Keberwujudan (Tangible)	3,52	3,56
2	Keandalan (Reliability)	3,5	3,44
3	Tanggapan (Responsiveness)	3,6	3,5
4	Jaminan (Assurance)	3,25	3,18
5	Perhatian (Emphaty)	3,58	2,97

Kesimpulan :

- **Keberwujudan (Tangible)**
 Nilai kepuasan pelanggan untuk keberwujudan pada ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang perkembangan iptek FEB-UP, nilai antara kenyataan atau harapan belum maksimal. Masih ada responden yang memberi poin 2 (cukup).
- **Keandalan (Reability)**
 Yang masih harus diperbaiki adalah :
 - Ketepatan waktu pelaksanaan Kerja Sama
 - Implementasi Kerja sama sesuai dengan MOU yang disepakati
 - Pelaporan hasil akhir dari kegiatan kerja Sama telah dibuat dan dikomunikasikan
 - Kesesuaian output Kerja Sama antar kedua pihak
- **Tanggapan (Responsiveness)**
 Ada 2 hal Yang masih harus ditingkatkan yaitu :
 - Kecepatan respon akan permintaan yang akan diajukan
 - Pelaksana kegiatan mengngerti dan tanggap terhadap implementasi Kerja Sama

- **Jaminan (Assurance)**, masih harus ditingkatkannya jalinan Kerja Sama dan pelaksanaan Kerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan.
- **Perhatian (Emphaty)**, FEB-Up masih harus meningkatkan :
 - Kepekaan FEB-UP terhadap kebutuhan mitra Kerja Sama
 - FEB-UP berempati terhadap permasalahan yang dihadapi mitra binaan
 - Penilaian mitra terhadap kepedulian sosial FEB-UP
 - Kerja Sama saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

=>**Kenyataan dari perhatian (Emphaty)memiliki rata-rata paling rendah** Dimana Rata-rata kenyataan hanya 2,97 sedangkan rata-rata harapan 3,58.
Prioritas perbaikan hendaknya ditingkatkannya : Kepekaan kebutuhan mitra Kerja Sama (komunikasi dan koordinasi yang efektif), berempati terhadap permasalahan yang dihadapi mitra binaan (memahami apa yang dirasakan oleh mitra), Penilaian mitra terhadap FEB-UP menjadi lebih baik dan tentunya menjalin Kerja Sama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.