

LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

**DIREKTORAT KERJASAMA &
HUBUNGAN KELEMBAGAAN
UNIVERSITAS PANCASILA**

2024/2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Kepuasan Mitra Direktorat Kerja Sama dan Hubungan Kelembagaan Universitas Pancasila (Dit. KHK – UP) Tahun Akademik 2024-2025. 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, 25 Februari 2025

Direktur Kerja Sama dan Hubungan Kelembagaan, Universitas Pancasila



Guanwan Baharuddin, S.E., M.Ec., Ph.D., CERA, CHRA

I. PENDAHULUAN

Direktorat Kerja Sama dan Hubungan Kelembagaan Universitas Pancasila (Dit. KHK – UP) 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—Dit. KHK – UP 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, Dit. KHK – UP 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, Dit. KHK – UP 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 2024–2025, 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 Dit. KHK – UP 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 2024-2025.

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 2024-2025. 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, Dit. KHK – UP 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 2024 hingga Agustus 2025, bertepatan dengan akhir tahun akademik 2024-2025. 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 kebermanfaatan kerja sama yang telah berlangsung.

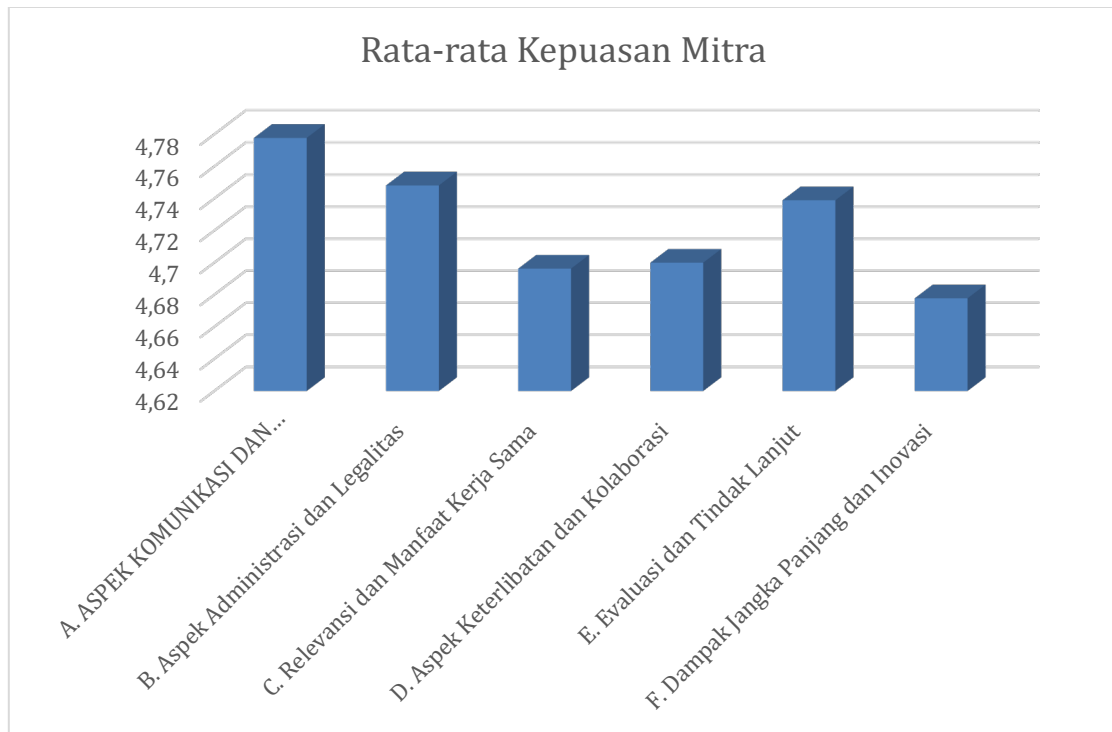
VI. PELAKSANAAN

Survei kepuasan mitra dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi internal Dit. KHK – UP 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 menjaring 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 2024-2025.
 - 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 2024–Agustus 2025) 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



Grafik menunjukkan rerata skor kepuasan mitra terhadap enam aspek layanan kerja sama Universitas Pancasila. Semua aspek tetap berada pada kategori “Sangat Baik”, dengan skor berada di atas 4,60 dari skala 5. Berikut detail deskripsinya:

1. Aspek Komunikasi dan Koordinasi memperoleh skor tertinggi (4,78), menandakan bahwa mitra merasa sangat puas terhadap keterbukaan informasi, responsivitas, serta efektivitas koordinasi dalam pelaksanaan kerja sama.
2. Aspek Administrasi dan Legalitas menyusul dengan skor 4,75, menunjukkan proses legalitas dan dokumentasi dinilai efisien dan sesuai standar.
3. Aspek Evaluasi dan Tindak Lanjut mendapatkan skor 4,74, mencerminkan adanya peningkatan persepsi positif mitra terhadap monitoring dan pelaporan kegiatan kerja sama.
4. Relevansi dan Manfaat Kerja Sama dan D. Keterlibatan dan Kolaborasi memperoleh skor serupa, masing-masing 4,70, yang masih menunjukkan tingkat kepuasan tinggi namun menandakan perlunya peningkatan dalam penyesuaian program dengan kebutuhan mitra dan kolaborasi lebih aktif.
5. Dampak Jangka Panjang dan Inovasi berada di posisi terendah (4,66), walau tetap dalam kategori sangat baik. Hal ini mengisyaratkan bahwa penguatan dampak dan keberlanjutan kerja sama harus menjadi fokus ke depan..

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: 4,72 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:

$$IKP = \left(\frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Maksimal}} \right) \times 100 = \left(\frac{4,72}{5} \right) \times 100 = 94,4\%$$

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	Ekspektasi Ideal	Persepsi Aktual	GAP (Ideal - Aktual)
A. Komunikasi dan Koordinasi	5.00	4.78	0.22
B. Administrasi dan Legalitas	5.00	4.75	0.25
C. Relevansi dan Manfaat	5.00	4.70	0.30
D. Keterlibatan dan Kolaborasi	5.00	4.70	0.30
E. Evaluasi dan Tindak Lanjut	5.00	4.74	0.26
F. Dampak Jangka Panjang dan Inovasi	5.00	4.66	0.34

Temuan:

- GAP terbesar pada aspek dampak jangka panjang dan inovasi (0.34), menunjukkan perlunya penguatan keberlanjutan dan nilai jangka panjang dalam kerja sama.
- Aspek komunikasi dan administrasi tetap menjadi kekuatan utama, namun memiliki sedikit celah untuk disempurnakan.

IX. KESIMPULAN

Laporan ini menyajikan hasil evaluasi terhadap tingkat kepuasan mitra kerja sama Universitas Pancasila pada tahun akademik 2024-2025. Berdasarkan data yang diperoleh melalui survei terhadap mitra strategis, diperoleh sejumlah Kesimpulan bahwa:

- Tingkat kepuasan mitra kerja sama Universitas Pancasila tahun 2022–2023 tetap dalam kategori sangat baik dengan nilai indeks mencapai 94,4%, meskipun terdapat sedikit penurunan dibandingkan tahun sebelumnya.
- Komunikasi dan administrasi menjadi pilar kekuatan utama, yang menunjukkan efektivitas pengelolaan awal dan teknis kerja sama.
- Aspek evaluasi, keterlibatan, dan dampak inovatif jangka panjang menjadi tantangan ke depan, karena mencatat nilai GAP tertinggi dan memerlukan pendekatan strategis untuk perbaikannya.
- Temuan ini menjadi masukan penting untuk peningkatan layanan dan desain program kerja sama yang lebih berdampak, partisipatif, dan berorientasi hasil.

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.