

LAPORAN HASIL SURVEY



**INDEKS KEPUASAN
MITRA KERJASAMA
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
TAHUN 2013**

Oleh :
Tim Survey
Universitas Dian Nuswantoro

**LEMBAGA KERJASAMA
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMARANG, 2013**

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	4
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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan hasil survey yang berjudul “Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama Universitas Dian Nuswantoro Tahun 2013”.

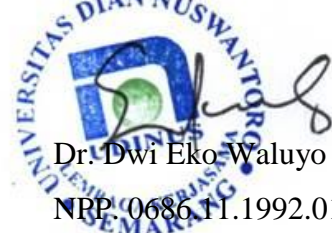
Kegiatan survey indeks kepuasan mitra kerjasama ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan sistem pengelolaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama di Universitas Dian Nuswantoro. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Pihak Rektorat Universitas Dian Nuswantoro,
2. Para Pimpinan Fakultas di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro,
3. Tim Dosen turut membantu pelaksanaan survey,
4. 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 Dian Nuswantoro.

Semarang, 3 Desember 2013

Ketua Pelaksana



Dr. Dwi Eko Waluyo
NRP. 068611.1992.019

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik, maka Universitas Dian Nuswantoro 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 untuk mencapai visi Universitas Dian Nuswantoro.

Kesepakatan kerjasama di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro 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 Universitas Dian Nuswantoro 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 Dian Nuswantoro

Manfaat dan kepuasan hasil kerjasama yang dirasakan Universitas Dian Nuswantoro maupun mitra dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan Universitas Dian Nuswantoro 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 Dian Nuswantoro 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. 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

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi kepuasan mitra kerjasama terhadap Universitas Dian Nuswantoro.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan mitra kerjasama Universitas Dian Nuswantoro

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama ini, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan mutu program kerjasama selanjutnya, pengembangan Universitas Dian Nuswantoro 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

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama, dilaksanakan Lembaga Kerjasama Universitas Dian Nuswantoro dengan cara menyebarkan kuesioner manfaat dan kepuasan mitra kerjasama kepada mitra kerjasama Universitas Dian Nuswantoro, Kuesioner ini diberikan kepada mitra yang telah menandatangani kontrak kerjasama dengan Universitas Dian Nuswantoro untuk mengetahui seberapa besar kemanfaatan kerjasama yang telah dilaksanakan dan atau perusahaan/instansi yang merupakan member.Job Fair Universitas Dian Nuswantoro yang tercatat dalam website Lembaga Kerjasama

Lembaga Kerjasama membentuk tim Monitoring dan Evaluasi, untuk melakukan monitoring dan evaluasi kerjasama secara berkala. Pengumpulan kuesioner dilakukan setiap kali acara Job Fair, yang diselenggarakan Lembaga Kerjasama 2 (dua) minggu setelah wisuda atau 3 (tiga) kali dalam setahun. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kegiatan dari kerjasama yang terjalin sudah berjalan sesuai dengan standar yang ada di Universitas Dian Nuswantoro dan mengetahui penilaian kepuasan kerjasama oleh lembaga/instansi terkait.

Kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra dilakukan terhadap mitra kerjasama Universitas Dian Nuswantoro yang menjadi member di Lembaga Kerjasama. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung pada Tahun 2013. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dimana mitra kerjasama Universitas Dian Nuswantoro Semarang yang dapat atau memungkinkan untuk mengisi kuesioner pada saat pelaksanaan survey. Adapun jumlah responden yang dapat diperoleh dalam survey ini sebanyak 33 instansi member JOB FAIR Universitas Dian Nuswantoro, yaitu :

No	Perusahaan Mitra	No	Perusahaan Mitra
1	Mitsubishi Motors	18	PT. Sriboga Flour Mill
2	PT. Indosat	19	Martha Tilaar, PT Martina Berto, Tbk.

3	PT. Phapros Tbk	20	PT. Unilever Indonesia Tbk
4	PT. Platinum Ceramics Industry	21	PT. Industri Gula Nusantara
5	Media Indonesia	22	PT. Novell Pharmaceutical
6	Kementerian Komunikasi dan Informatika	23	PT. Netindo Solution Group
7	Kompas Gramedia	24	RS Mahkota Medical Center
8	Bumiputera	25	PT. Ungaran Sari Garments
9	PT. Ulam Tiba Halim	26	PT.Megatama Informatika
10	PT. Indomarco Prismaatama	27	President Furniture
11	Bank Rakyat Indonesia	28	PT. Kreator Solusi Informasi
12	PT.Pertamina Indonesia(Persero)	29	PT. Pharos Indonesia Cab. Semarang
13	Bank Indonesia	30	PT. Kubota Indonesia
14	PT. Astra Graphia Tbk	31	PT. International Mitra Futures
15	Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Jawa Tengah	32	PT. Polysindo Eka Perkasa
16	PT. Indotirta Jaya Abadi	33	PT. Solusi Integrasindo
17	PT. Kalbe Farma Tbk	-	

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. Staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional.
2. Udinus telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.
3. Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami.

4. Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus
5. Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain

2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

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

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	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

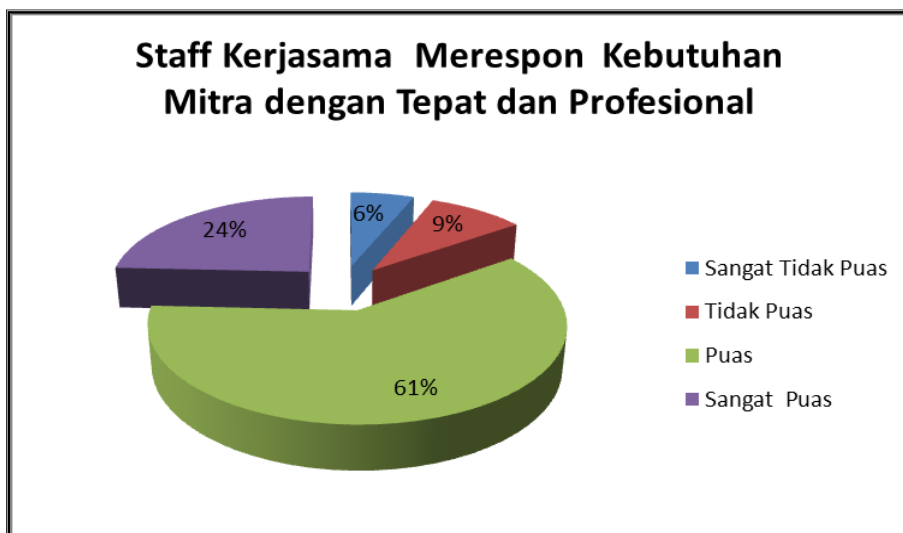
IKMK	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.75 – 3.24	Baik (Puas)
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Rendah (Tidak Puas)
≤ 1.75	Rendah Sekali (Sangat Tidak Puas)

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 Dian Nuswantoro Semarang. Rekapitulasi kepuasan mitra kerjasama ada menghasilkan data sebagai berikut :

1. Staff Kerjasama Udinus Merespon pada Kebutuhan Kami dengan Tepat dan Profesional.



Berdasarkan tanggapan responden atas staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan mitra dengan tepat dan profesional yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 6 % (2 orang) menyatakan sangat tidak puas, 9 % (3 orang) menyatakan tidak puas, 61% (20 orang) menyatakan puas dan 24 % (8 orang) menyatakan baik sekali.puas sekalian..

Sedangkan indeks kepuasan mitra kerjasama atas staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan mitra dengan tepat dan professional rata-rata sebesar 3.03 (Puas).

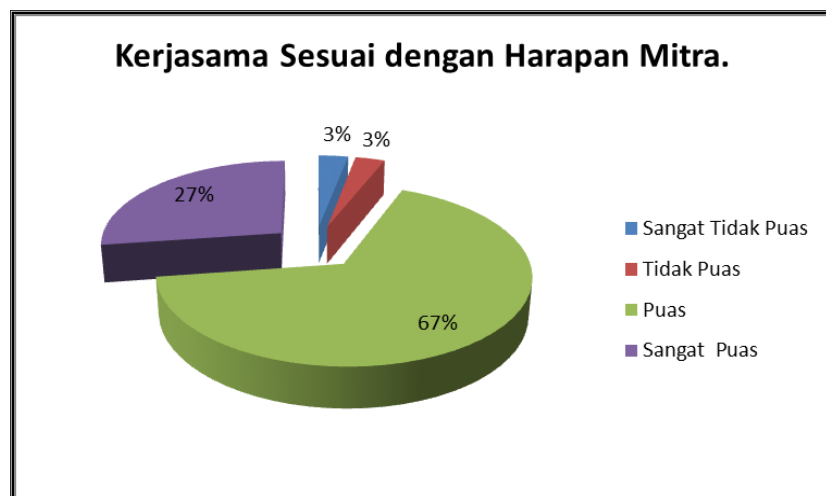
2. Udinus telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.



Berdasarkan tanggapan responden atas Udinus telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 9 % (3 orang) menyatakan sangat tidak puas, 15 % (5 orang) menyatakan tidak puas, 43% (14 orang) menyatakan puas dan 33 % (11 orang) menyatakan sangat puas.

Sedangkan indeks kepuasan mitra kerjasama atas Udinus telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami rata-rata sebesar 3.00 (Puas).

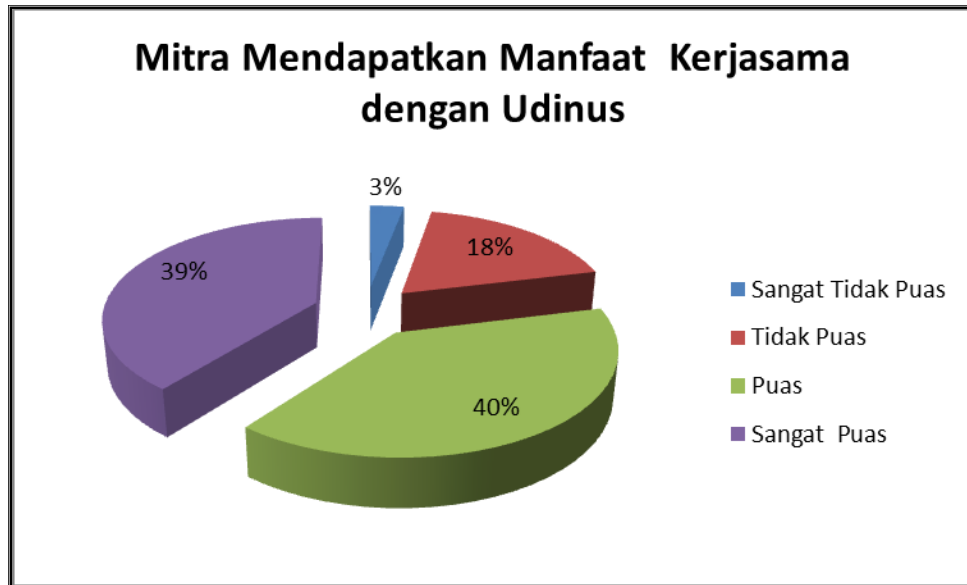
3. Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami.



Berdasarkan tanggapan responden atas kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 6 % (1 orang) menyatakan sangat tidak puas, 9 % (1 orang) menyatakan tidak puas, 61% (22 orang) menyatakan puas dan 24 % (9 orang) menyatakan puas sekali.

Sedangkan indeks kepuasan mitra kerjasama atas kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami rata-rata sebesar 3.18 (Puas).

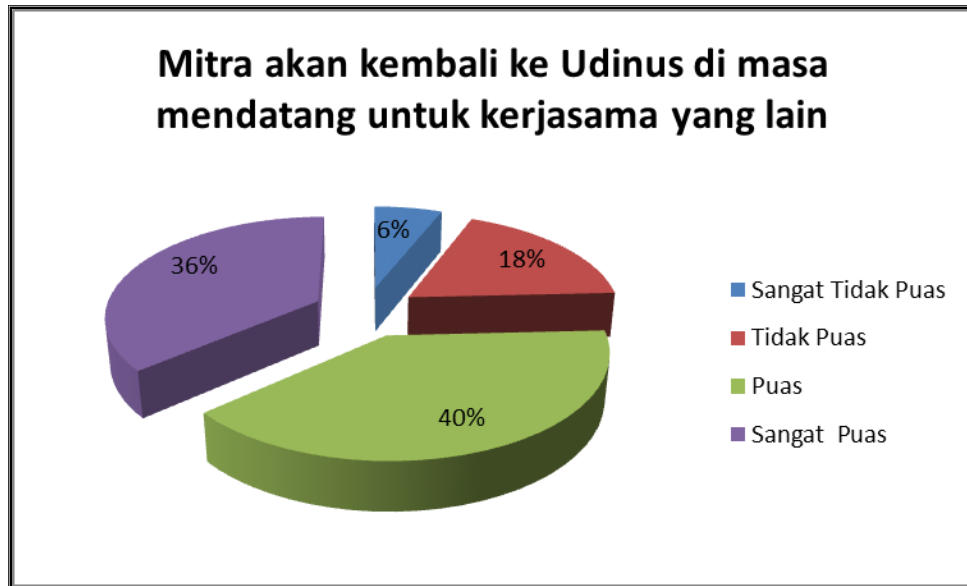
4. Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus



Berdasarkan tanggapan responden atas kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 3 % (1 orang) menyatakan sangat tidak puas , 18 % (6 orang) menyatakan tidak puas 39% (13 orang) menyatakan puas dan 40 % (13 orang) menyatakan sangat puas

Sedangkan indeks kepuasan mitra kerjasama atas kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus rata-rata sebesar 3.15 (Puas).

5. Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain



Berdasarkan tanggapan responden atas kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 6 % (2 orang) menyatakan sangat tidak puas, 18 % (6 orang) menyatakan tidak puas, 36% (12 orang) menyatakan puas dan 40 % (13 orang) menyatakan sangat puas .

Sedangkan indeks kepuasan mitra kerjasama atas kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain rata-rata sebesar 3.06 (Puas).

BAB 4

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro dapat disimpulkan, bahwa Indeks kepuasan mitra kerjasama (IKMK) di Universitas Dian Nuswantoro pada tahun 2013 secara umum memiliki rerata sebesar 3.08. Hal ini berarti bahwa persepsi atau tanggapan dosen terhadap penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro berada pada kategori “Puas” atau “Baik”.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan Mitra Kerjasama

Survey Kepuasan Mitra Kerjasama Universitas Dian Nuswantoro *Collaboration Partner Satisfaction Survey*

Nama/Name :
Institusi/Institution :
Email/Email :

Dalam bidang apa Bapak/Ibu/Saudara terlibat kerjasama dengan Universitas Dian Nuswantoro Semarang (Udinus)?/ *What is the point of collaboration between you/your institution and Dian Nuswantoro University(Udinus)?*

Mohon Menjawab Pertanyaan Berikut Sesuai dengan Pendapat Bapak/Ibu/Saudara
Answer the following questions by cheking the intended number

Keterangan/Remarks:

1 = Sangat Tidak Puas (*Strongly disagree*);

2 = Tidak Puas (*Disagree*);

3 = Puas (*Agree*);

4 = Sangat Puas (*Strongly Agree*);

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional. <i>The partnership staff from Udinus respond to our need accordingly and professionally.</i>				
2	Udinus telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami. <i>Udinus given its best assistance to meet our need.</i>				
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami. <i>The collaboration fulfill our expectation.</i>				
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus. <i>We get anything useful from the collaboration between our institution and Udinus</i>				
5	Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain? <i>I want to come back to Udinus in the future for other collaboration/event.</i>				

Berdasarkan jaringan kerjasama mohon Bapak/ Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/ Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan dimasa yang akan datang. *Based on our collaboration, please mention the things required by your institution in relation to the sustainability of our collaboration in the future*

.....

Tuliskan saran-saran anda untuk kemajuan kami. *Write down your suggestion for our improvement.*

.....

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

No	Item	Frekwensi				Jumlah
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional.	2	3	20	8	33
2	Udinus telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.	3	5	14	11	33
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami.	1	1	22	9	33
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus.	1	6	13	13	33
5	Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain	2	6	13	12	33

No.	Item	Skor				Jumlah	IKMK
		1	2	3	4		
1	Staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional.	2	3	20	8	33	3.03
2	Udinus telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.	3	5	14	11	33	3.00
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami.	1	1	22	9	33	3.18
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus.	1	6	13	13	33	3.15
5	Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain	2	6	13	12	33	3.06