




# LAPORAN

**INDEKS KEPUASAN MITRA KERJASAMA  
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO  
TAHUN 2014**



---

**BIRO KERJASAMA  
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO  
SEMARANG  
2015**

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

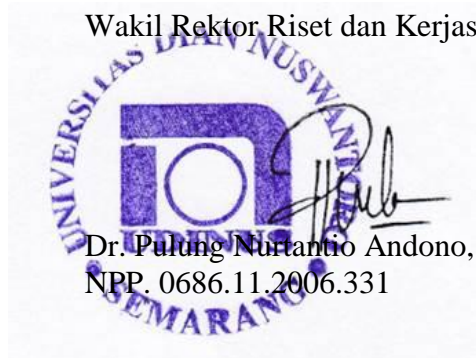
1. Perguruan Tinggi : Universitas Dian Nuswantoro
2. Unit Pelaksana : Biro Kerjasama
3. Judul Laporan : Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama
4. Penanggung Jawab  
Nama : Dr. Pulung Nurtantio Andono, M.Kom.  
Jabatan : Wakil Rektor Bidang Riset dan Kerjasama  
Alamat : Jl. Imam Bonjol 207 Semarang  
Telepon : (024) 3517261  
Faks : (024) 3569684  
E-Mail : Papuslash@yahoo.com
5. Ketua Pelaksana  
Nama : Usman Sudiby, S.Si., M.Kom  
Jabatan : Kepala Biro Kerjasama  
Alamat : Jl. Nakula I / 5 -11 Semarang  
Telepon : (024) 3520165  
Mobile Phone : 081 90 4344 790  
Faks : (024) 356984  
E-Mail : usmansudiby@gmail.com

Semarang, 3 Februari 2015

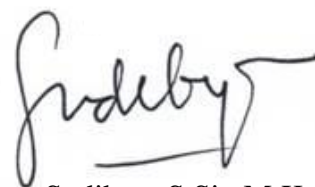
Kepala Biro Kerjasama

Mengetahui,

Wakil Rektor Riset dan Kerjasama



Dr. Pulung Nurtantio Andono, M.Kom.  
NPP. 0686.11.2006.331



Usman Sudiby, S.Si., M.Kom  
NPP. 0686.11.1996.100

## 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 mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan “Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama Universitas Dian Nuswantoro Tahun 2014”.

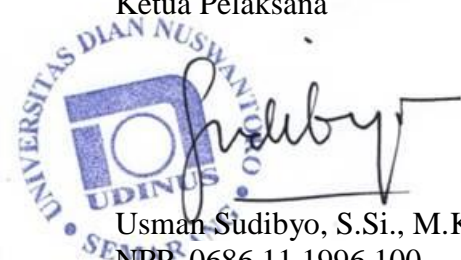
Kegiatan survey indeks kepuasan mitra kerjasama ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan sistem pengelolaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama di Universitas Dian Nuswantoro. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

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 Februari 2015

Ketua Pelaksana



Usman Sudibyo, S.Si., M.Kom  
NPP. 0686.11.1996.100

# **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 Biro 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 Biro 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, Biro 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 Biro Kerjasama

Biro Kerjasama membentuk tim Monitoring dan Evaluasi, untuk melakukan monitoring dan evaluasi kerjasama secara berkala. Pengumpulan kuesioner dilakukan setiap kali acara Job Fair, yang diselenggarakan Biro 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 Biro Kerjasama. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung pada Job Fair 12. 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 61 instansi member JOB FAIR Universitas Dian Nuswantoro, yaitu :

No	Perusahaan Mitra	No	Perusahaan Mitra
1	BII	32	Adira Finance
2	Murfa Surya Mahardika	33	BCA
3	Fasting Future	34	Auto 2000
4	Grand Candi	35	Tong Tji

No	Perusahaan Mitra
5	Media Sarana Data (G Media)
6	CIMB Niaga
7	Artaboga Cemerlang
8	Combiphar
9	BTPN
10	Millenium Penata Futures
11	Permata Bank
12	Rifan Financindo Berjangka
13	Nusantara Sakti
14	Anugrah Karya Abadi
15	Columbia
16	Semarang Hospitality School
17	Metec Semarang
18	Alfamart
19	Bogowonto Primalaras
20	Indosat
21	Hotel Horison
22	Paragon Technology and Innovation (Wardah)
23	Tribun Jateng
24	RS Permata Medika
25	Nasmoco
26	Siba Surya
27	Danamon
28	Astra BMW
29	Nayati
30	Ungaran Sakti Garment
31	Asia Pasific Fiber

No	Perusahaan Mitra
36	PPILN
37	Sayap Mas Utama (Wings)
38	Adi Sarana Armada (Assarent)
39	Pura
40	Gameloft
41	So Food Good
42	CPLUSCO
43	KSP Nusa Sejahtera
44	Kencana Label Indah
45	Kamaltex
46	Global Elektronik
47	Audianet Sentra Data
48	Bumi Putra
49	Gracia Visi Pratama
50	Nusantara Tour & Travel
51	Penerbit Erlangga
52	Indomobil Finance
53	SME Solution
54	TVKU
55	Sriboga Flour Mill
56	Sumber Data Indonesia
57	WOM Finance
58	Bank Mandiri
59	SMNetwork
60	ADA Swalayan
61	Sumber Harpindo Lestari Sentosa



## 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
$\geq 3.25$	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.75 – 3.24	Baik (Puas)
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Rendah (Tidak Puas)
$\leq 1.75$	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 5 % menyatakan Sangat Tidak Puas, 10 % menyatakan Tidak Puas, 57 % menyatakan Puas dan 28% menyatakan Sangat Puas

Sedangkan Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama atas staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan mitra dengan tepat dan professional rata-rata sebesar 3.08 (Puas).

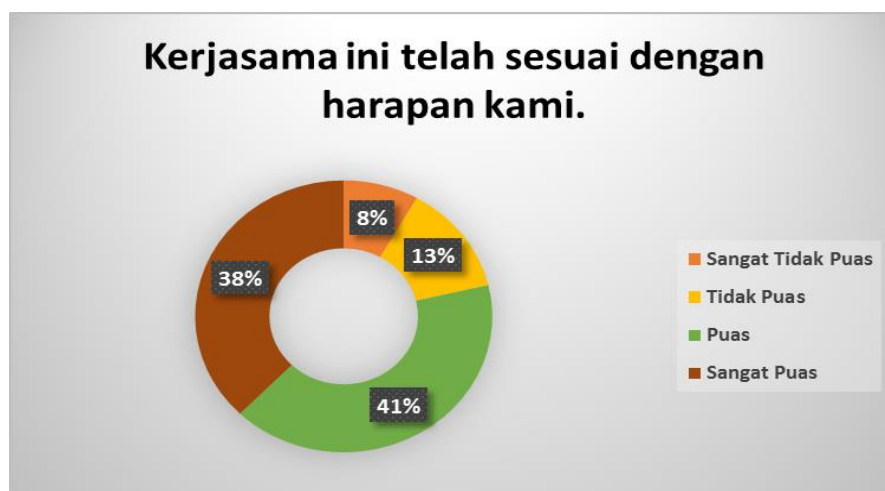
#### 2. **Udinus telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.**

Berdasarkan tanggapan responden atas Udinus telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 8 % menyatakan Sangat Tidak Puas, 13 % menyatakan Tidak Puas, 49% menyatakan Puas dan 30 % 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 8% menyatakan Sangat Tidak Puas, 13% menyatakan Tidak Puas, 41% menyatakan Puas dan 38% menyatakan Sangat Puas.

Sedangkan Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama atas kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami rata-rata sebesar 3.08 (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 8% menyatakan Sangat Tidak Puas, 7% menyatakan Tidak Puas, 52% menyatakan Puas dan 33% menyatakan Sangat Puas

Sedangkan Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama atas kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus rata-rata sebesar 3.10 (Puas).

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

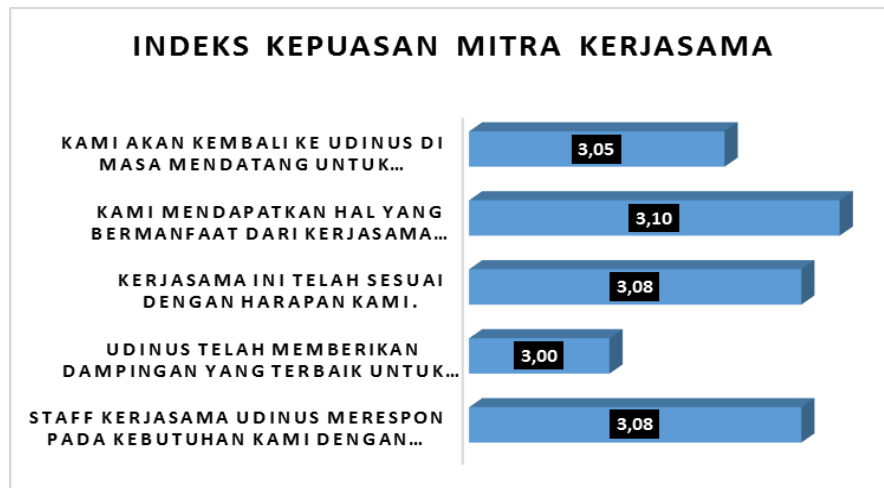
Berdasarkan tanggapan responden atas kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 7% menyatakan Sangat Tidak Puas, 11% menyatakan Tidak Puas, 52% menyatakan Puas dan 30% menyatakan Sangat Puas.



Sedangkan indeks kepuasan mitra kerjasama atas kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain rata-rata sebesar 3.05 (Puas).

## 6. Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama

Rata-rata Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama Universitas Dian Nuswantoro pada tahun akademik 2014 secara umum memiliki rerata sebesar 3.06. Hal ini berarti bahwa persepsi atau tanggapan dosen terhadap penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro berada pada kategori “Puas” atau “Baik”.



## **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 akademik 2014 secara umum memiliki rerata sebesar 3.06. 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 = Tidak 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.	3	6	35	17	61
2	Udinus telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.	5	8	30	18	61
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami.	5	8	25	23	61
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus.	5	4	32	20	61
5	Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain	4	7	32	18	61

No.	Item	Skor				Jumlah	IKMK
		1	2	3	4		
1	Staff kerjasama Udinus merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional.	3	6	35	17	61	3,08
2	Udinus telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.	5	8	30	18	61	3,00
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami.	5	8	25	23	61	3,08
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Udinus.	5	4	32	20	61	3,10
5	Kami akan kembali ke Udinus di masa mendatang untuk kerjasama yang lain	4	7	32	18	61	3,05