



**FAKULTAS MIPA**  
UNIVERSITAS MULAWARMAN

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA PENELITIAN

GUGUS JAMINAN MUTU  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS MULAWARMAN

# 2022

**DAFTAR ISI**

HALAMAN	Hal
JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	1
3. Sasaran Kegiatan .....	2
4. Waktu dan Tempat Kegiatan .....	2
5. Responden .....	2
6. Teknik Analaisa Data .....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN .....	4
BAB III KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN .....	13

## **PRAKATA**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memudahkan penyelesaian Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian Terhadap Layanan Manajemen Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Tahun 2022. Monitoring dan evaluasi dilakukan setiap tahun sebagai acuan perbaikan kualitas pada tahun selanjutnya agar tercapai standar mutu yang diharapkan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif merupakan input yang sangat kami harapkan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap layanan manajemen pada periode selanjutnya.

Samarinda, 28 Januari 2022

GJM FMIPA

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1</b>	Kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan penelitian.....	4
<b>Gambar 2</b>	Keterlibatan mitra dalam perencanaan penelitian.....	5
<b>Gambar 3</b>	Keterlibatan mitra dalam pelaksanaan penelitian.....	6
<b>Gambar 4</b>	Keterlibatan mitra dalam kegiatan monitoring dan evaluasi penelitian .....	7
<b>Gambar 5</b>	Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas.....	8
<b>Gambar 6</b>	Respon petugas di FMIPA dalam menangani permasalahan mitra.....	9
<b>Gambar 7</b>	Penyampaian laporan hasil penelitian kepada mitra .....	10

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 1** Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerjasama.....3

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1. Latar Belakang**

Pengukuran kepuasan mitra kerja sama penelitian dilakukan dalam rangka peningkatan mutu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang terdiri atas pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat secara berkelanjutan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman. Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama penelitian yang dilakukan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dengan mitra kerja sama bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dalam pelaksanaan program kerja di bidang kerja sama. Selain itu, survei kepuasan ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama penelitian dalam menjalin kerja sama dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian dilakukan secara periodik setiap tahun sebagai bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu yang sesuai dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Selain itu, survei ini digunakan sebagai data pendukung akreditasi program studi oleh LAMSAMA atau Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME).

## **2. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Survei kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap pelayanan manajemen dilaksanakan secara periodik minimal sekali dalam satu semester atau dua kali setahun yang bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pelayanan pihak manajemen di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman kepada Mitra Kerja Sama. Tujuan lainnya adalah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Mitra Kerja Sama pada periode selanjutnya serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam pengambilan kebijakan.

## **3. Sasaran Kegiatan**

Sasaran survei kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap layanan manajemen adalah mitra kerja sama yang pernah bekerja sama dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Tahun 2022.

#### 4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Survei kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap layanan manajemen dilaksanakan pada tanggal 3 - 15 Januari 2023 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

#### 5. Responden

Responden dalam kegiatan survei kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap layanan manajemen adalah mitra kerja sama penelitian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

#### 6. Teknik Analisis Data

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap layanan manajemen terdiri atas beberapa pernyataan. Ukuran kepuasan menggunakan skala Likert berskala ordinal dengan masing-masing empat kategori, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik dengan kode sebagai berikut:

- a. Kurang, diberi kode 1, yaitu jika Mitra Kerja Sama merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada.
- b. Cukup, diberi kode 2, yaitu jika Mitra Kerja Sama merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada.
- c. Baik, diberi kode 3, yaitu jika tenaga kependidikan merasa sesuai dengan pernyataan yang ada.
- d. Sangat Baik, diberi kode 4, yaitu jika tenaga kependidikan merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.

Selanjutnya, menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus berikut:

$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan melakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penilaian indeks kepuasan berada antara 25-100 sehingga dilakukan konversi terhadap nilai IKM menggunakan rumus berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Klasifikasi IKM yang dalam hal ini adalah Mitra Kerja Sama Penelitian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian

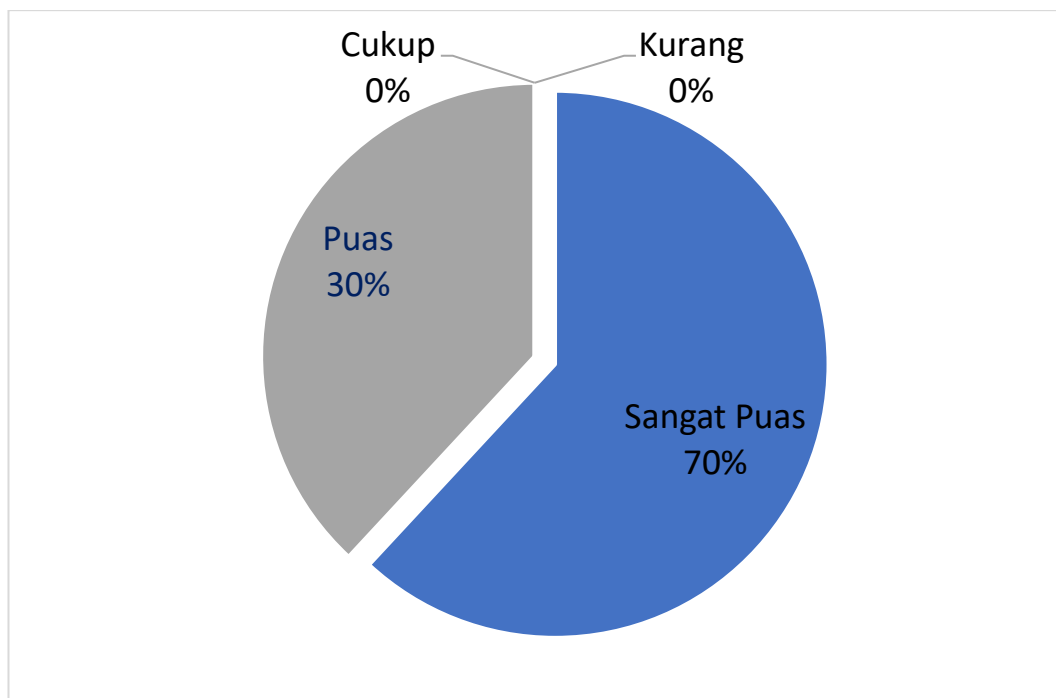
Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Tingkat Kepuasan
1 - 2,5996	25,00-64,99	Kurang
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	Cukup
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik



## BAB II HASIL SURVEI

### 2.1 Kemudahan Memperoleh Informasi, Prosedur, dan Pelaksanaan Penelitian.

Hasil survei mengenai kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan terhadap Mitra Kerja Sama Penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

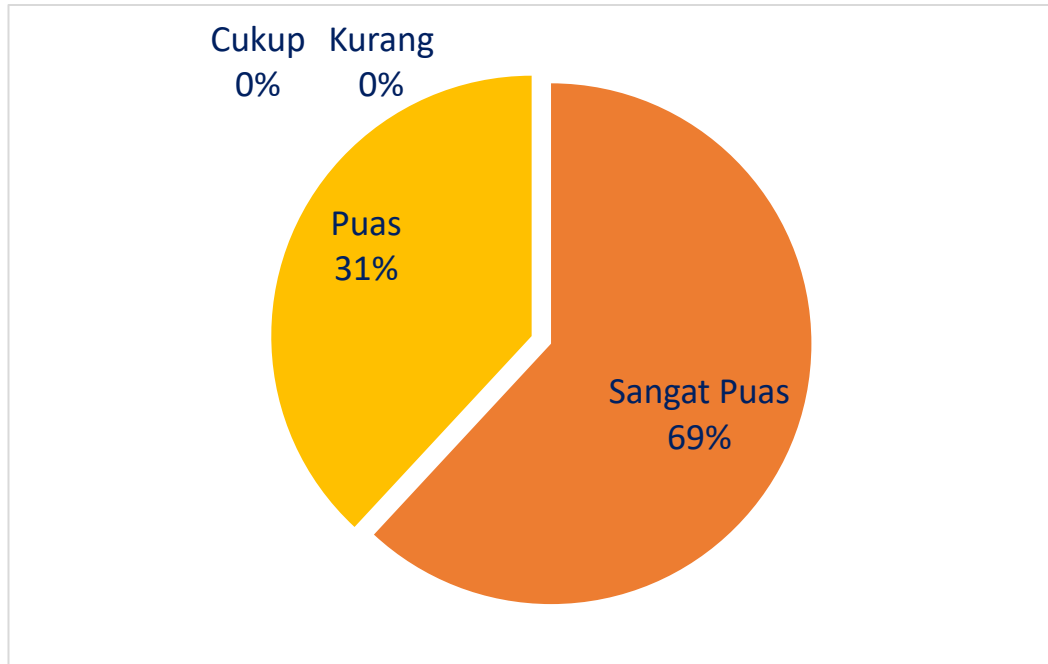


**Gambar 1.** Penilaian terhadap Kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa 70 persen Mitra Kerja Sama Penelitian merasa sangat puas terhadap kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan 30 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama Penelitian yang merasa cukup puas maupun kurang puas terhadap kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan terhadap Mitra Kerja Sama Penelitian.

## 2.2 Keterlibatan Mitra dalam Perencanaan Penelitian.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap keterlibatannya dalam perencanaan penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 2.

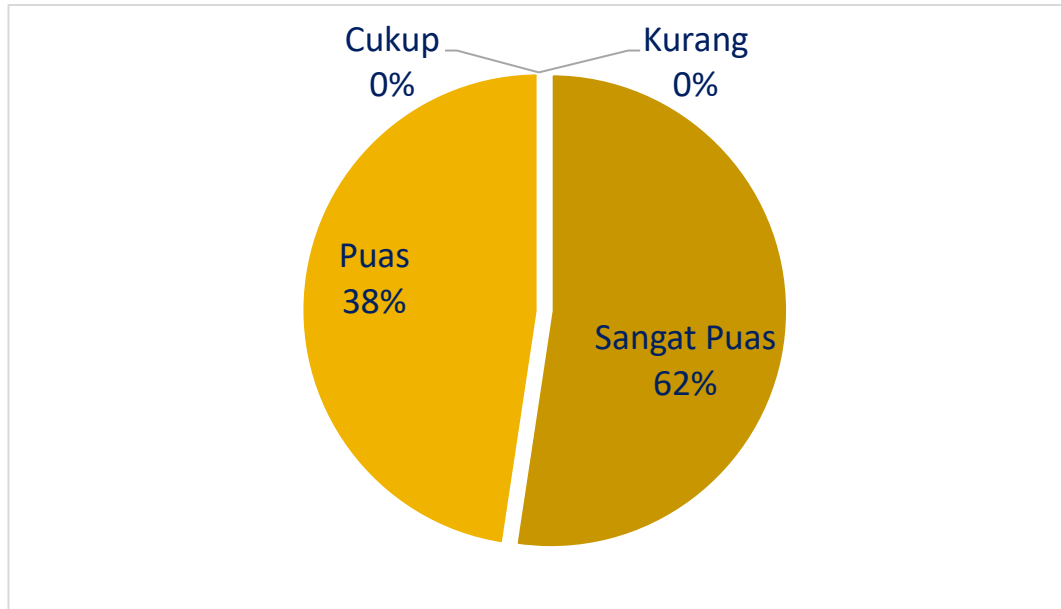


**Gambar 2.** Penilaian terhadap Keterlibatan Mitra Dalam Perencanaan Penelitian.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa 69 persen Mitra Kerja Sama merasa sangat puas terhadap manajemen Fakultas MIPA Universitas Mulawarman karena telah dilibatkan dalam perencanaan penelitian dan 31 persen menilai puas. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup puas maupun kurang puas.

### 2.3 Keterlibatan Mitra dalam Pelaksanaan Penelitian.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap keterlibatan Mitra dalam Pelaksanaan Penelitian FMIPA Universitas Mulawarman dalam menangani permasalahan mitra kerja sama dapat dilihat pada Gambar 3.

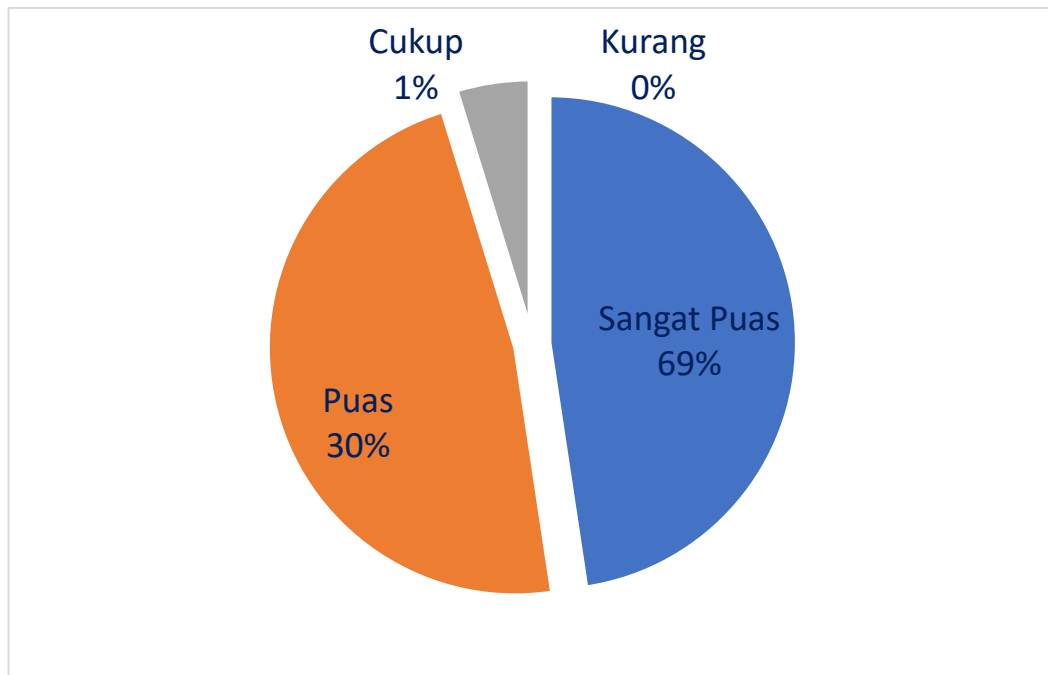


**Gambar 3.** Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Keterlibatan Mitra dalam Penelitian.

Gambar 3 menunjukkan bahwa sebanyak 62 persen Mitra Kerja Sama Penelitian merasa sangat puas terhadap keterlibatan mitra dalam penelitian dan sebanyak 38 persen merasa puas. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup puas maupun kurang puas.

### 2.4 Keterlibatan Mitra dalam Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Penelitian.

Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap keterlibatan mitra dalam kegiatan monitoring dan evaluasi penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 4.

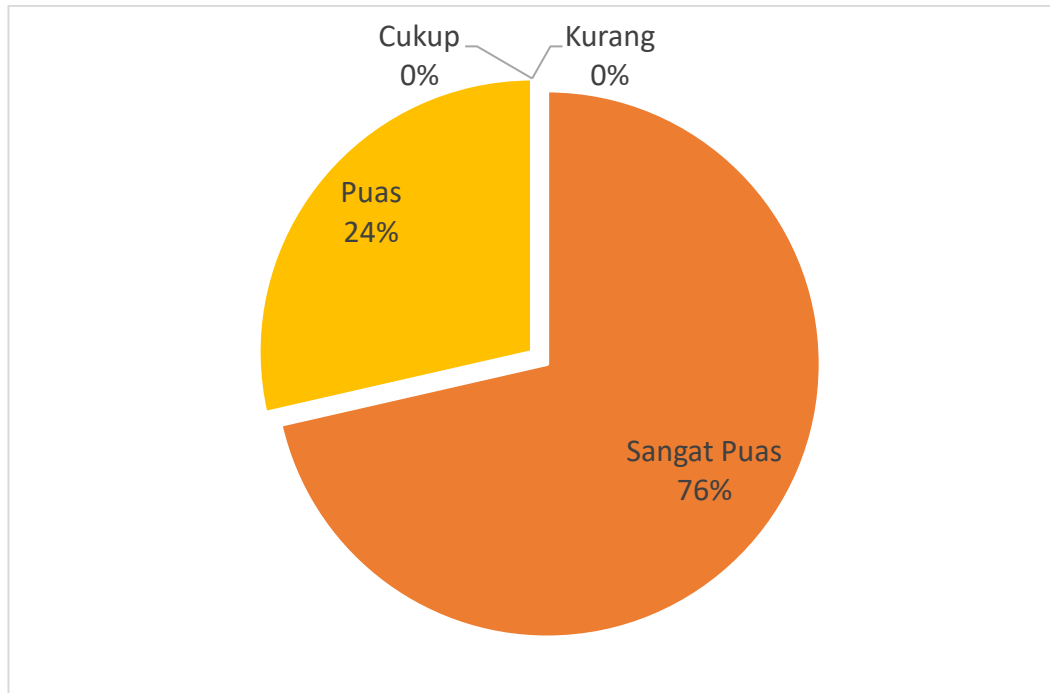


**Gambar 4.** Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 69 persen Mitra Kerja Sama Penelitian merasa sangat puas terhadap keterlibatan mitra dalam kegiatan monitoring dan evaluasi penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan sebanyak 30 persen merasa puas. Terdapat 1 persen Mitra Kerja Sama Penelitian yang merasa cukup puas terhadap keterlibatan mitra dalam kegiatan monitoring dan evaluasi penelitian di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan tidak ada Mitra Kerja Sama yang merasa kurang puas.

## **2.5 Keramahan dan Kesopanan Pelayanan yang diberikan oleh Petugas di Fakultas MIPA.**

Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap keramahan dan kesopanan petugas Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan pelayanan ditunjukkan pada Gambar 5.

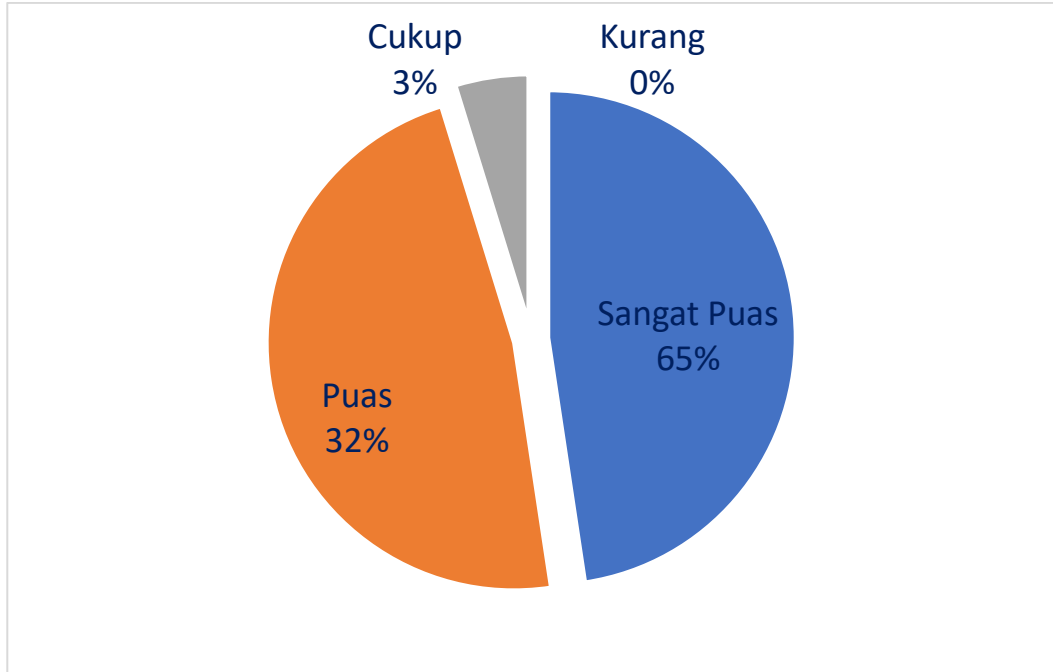


**Gambar 5.** Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas.

Gambar 5 menunjukkan bahwa sebanyak 76 persen Mitra Kerja Sama merasa sangat puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan dan sebanyak 24 persen merasa puas. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang merasa cukup puas maupun kurang puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan pelayanan kepada Mitra Kerja Sama Penelitian.

## **2.6 Respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra.**

Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap respon petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam menangani permasalahan mitra ditunjukkan pada Gambar 6.

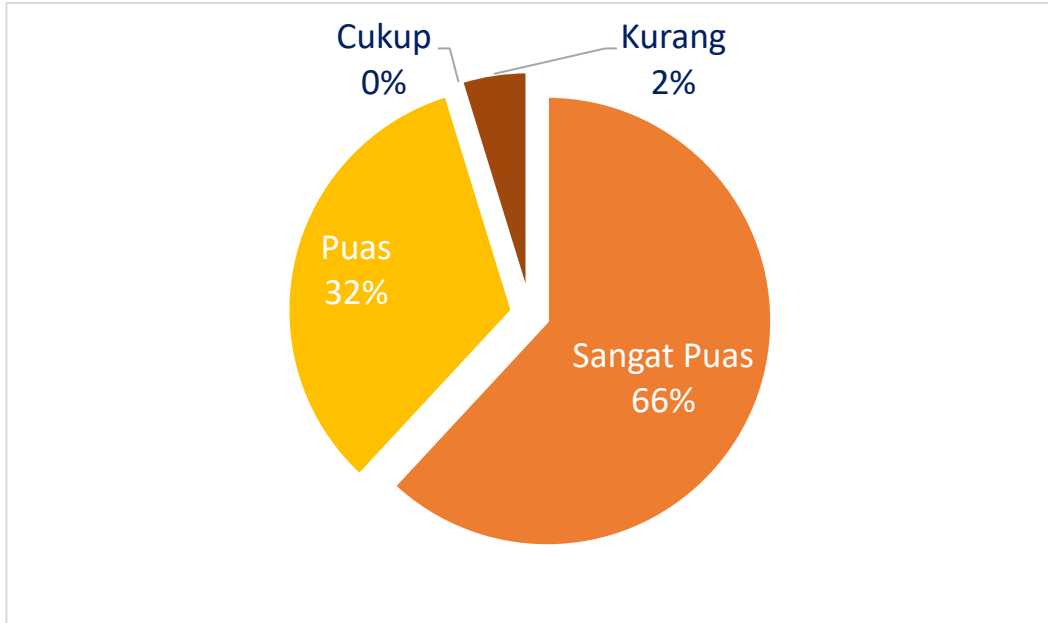


**Gambar 6.** Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra.

Gambar 6 menunjukkan bahwa sebanyak 65 persen Mitra Kerja Sama merasa sangat puas terhadap respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra dan sebanyak 32 persen merasa puas. Terdapat 3 persen Mitra Kerja Sama yang merasa cukup puas dan tidak ada mitra yang kurang puas terhadap respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra.

## 2.7 Penyampaian Laporan Hasil Penelitian kepada Mitra.

Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap penyampaian laporan hasil penelitian kepada mitra di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 7.



**Gambar 7.** Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Penyampaian Laporan Hasil Penelitian.

Gambar 7 menunjukkan bahwa sebanyak 66 persen Mitra Kerja Sama merasa sangat puas terhadap penyampaian laporan hasil penelitian dari Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan sebanyak 32 persen merasa puas. Terdapat 2 persen Mitra Kerja Sama yang menilai cukup puas dan tidak ada mitra yang merasa kurang puas terhadap penyampaian laporan hasil penelitian. Tingkat kepuasan mitra penelitian sebesar 92 persen.

### **BAB III KESIMPULAN**

Hasil analisis kuesioner tentang kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap layanan manajemen Unit Pelaksana Program Studi (UPPS), yaitu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman menunjukkan bahwa mitra kerja sama penelitian merasa sangat puas dengan kinerja Fakultas MIPA dalam penelitian. Namun demikian, evaluasi kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap layanan manajemen Unit Pengelola Program Studi (UPPS), yaitu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman perlu tetap dilaksanakan secara periodik dan konsisten guna memberikan gambaran kualitas layanan UPPS. Selain itu, sebagai bagian dari sistem mutu di Perguruan Tinggi untuk terus meningkatkan mutu layanan terhadap Mitra Kerja Sama Penelitian.



**Lampiran 1.** Kuesioner Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian.

**KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJA SAMA PENELITIAN**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**  
**UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Survei ini dilaksanakan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mitra kerja sama terhadap pelayanan manajemen di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Oleh karena itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih.

<b>A. Petunjuk Pengisian</b>					
1.	Membaca dengan cermat setiap pernyataan yang disajikan.				
2.	Memberikan tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang dipilih.				
3.	Pilihan jawaban yang tersedia, terdiri dari: a. Kurang, jika anda merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada. b. Cukup, jika anda merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada. c. Puas, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada. d. Sangat Puas, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.				
<b>B. Identitas Mitra Kerja Sama</b>					
1.	Nama				
2.	Asal Instansi/Perusahaan				
3.	Jabatan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
<b>C. Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Layanan Manajemen</b>					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Puas	Sangat Puas
1	Kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan penelitian.				
2	Keterlibatan mitra dalam perencanaan penelitian.				
3	Keterlibatan mitra dalam pelaksanaan penelitian				
4	Keterlibatan mitra dalam kegiatan monitoring dan evaluasi penelitian				
5	Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas.				
6	Respon petugas di FMIPA dalam menangani permasalahan mitra				
7	Penyampaian laporan hasil penelitian kepada mitra.				