



FAKULTAS MIPA
UNIVERSITAS MULAWARMAN

LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN MITRA KERJA SAMA TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN

Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023



GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN

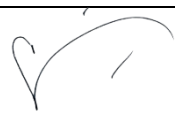
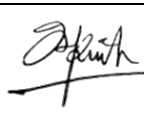
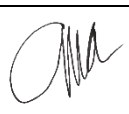


LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan: Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Pelayanan Manajemen Semester Ganjil Tahun Akademik Tahun 2022/2023 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman

Samarinda, 30 Januari 2023

TIM PENYUSUN:

No	NAMA DAN NIP	TANDA TANGAN
1.	Dr. Dadan Hamdani, S.Si., M.Si NIP. 197302232000121001	1. 
2.	Dr. Adrianus Inu Natalisanto, S.Si., M.Si. NIP. 197012252000121002	2. 
3.	Dr. Darnah, S.Si., M.Si. NIP. 19770309 200501 2 002	3. 
4.	Dr. Rahmawati M., S.Si., M.Si NIP. 19801201200602001	4. 



Menyetujui,
Dekan Fakultas MIPA


Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si.
NIP. 19630416 198903 2 001

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

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Layanan Manajemen Fakultas MIPA Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 dapat diselesaikan. Laporan ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan kepada:

1. Dekan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan moril dan materil atas terlaksananya kegiatan ini.
2. Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan dan masukannya terhadap kegiatan ini.
3. Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas dukungannya.
4. Bapak dan Ibu Mitra Kerja Sama Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah mendukung terlaksananya survei ini dengan mengisi instrumen kepuasan Mitra Kerja Sama sehingga dapat dibuat laporannya.

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 terhadap layanan manajemen pada periode selanjutnya.

Samarinda, 30 Januari 2023

TIM Penyusun

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kompetensi Petugas dalam Memberikan Layanan terhadap Mitra Kerja Sama.....	4
Gambar 2	Kemudahan Mitra Kerja Sama dalam Koordinasi dan Penggunaan Surat dengan Manajemen Fakultas MIPA.....	5
Gambar 3	Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Respon Petugas dalam Menangani Permasalahan.....	6
Gambar 4	Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.....	7
Gambar 5	Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas.....	8
Gambar 6	Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketersediaan Media Sosial untuk Komunikasi dan Koordinasi.....	9
Gambar 7	Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketersediaan Ruang Pelayanan yang Nyaman	10
Gambar 8	Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama.....	11

DAFTAR TABEL

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

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan 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 dengan berbagai pihak (mitra) di dalam maupun luar negeri maka diperlukan pengukuran kepuasan mitra kerja sama. Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama/survei kepuasan mitra kerja sama 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 seberapa jauh kepuasan yang dirasakan oleh mitra kerja sama dalam menjalin kerja sama dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama dilakukan secara periodik minimal sekali dalam satu semester atau dua kali setahun 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 terhadap layanan manajemen adalah mitra kerja sama yang pernah bekerja sama dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Survei kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap layanan manajemen dilaksanakan pada tanggal 9-13 Januari 2023 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

5. Responden

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

6. Teknik Analisis Data

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan Mitra Kerja Sama 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 Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dihitung menggunakan rumus berikut:

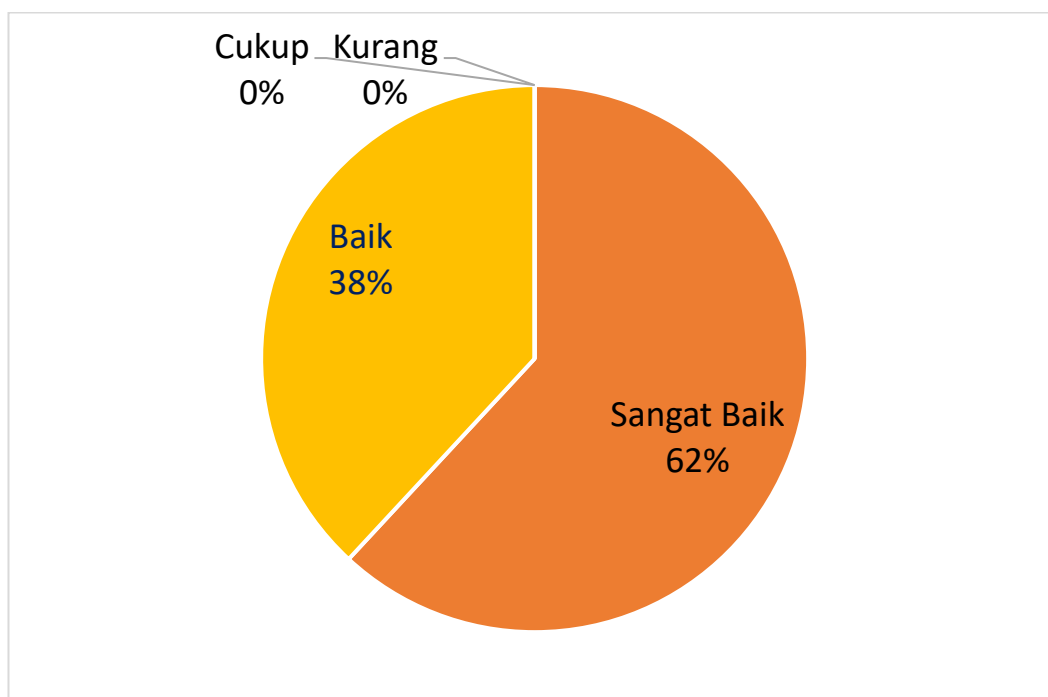
Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerja Sama

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

1. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Layanan

Hasil survei mengenai kompetensi petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan terhadap Mitra Kerja Sama ditunjukkan pada Gambar 1.

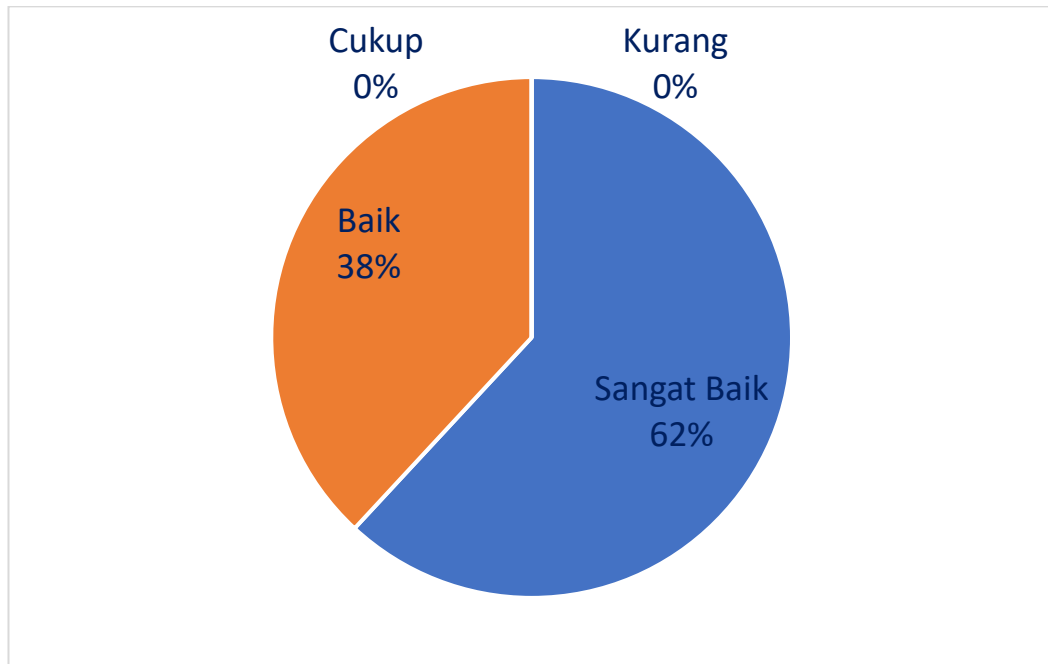


Gambar 1. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Layanan terhadap Mitra Kerja Sama

Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa 62 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik kompetensi petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan terhadap Mitra Kerja Sama dan 38 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup baik maupun kurang baik kompetensi petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan terhadap Mitra Kerja Sama.

2. Kemudahan dalam koordinasi dan penggunaan surat.

Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap kemudahan dalam berkoordinasi dan penggunaan surat dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 2.

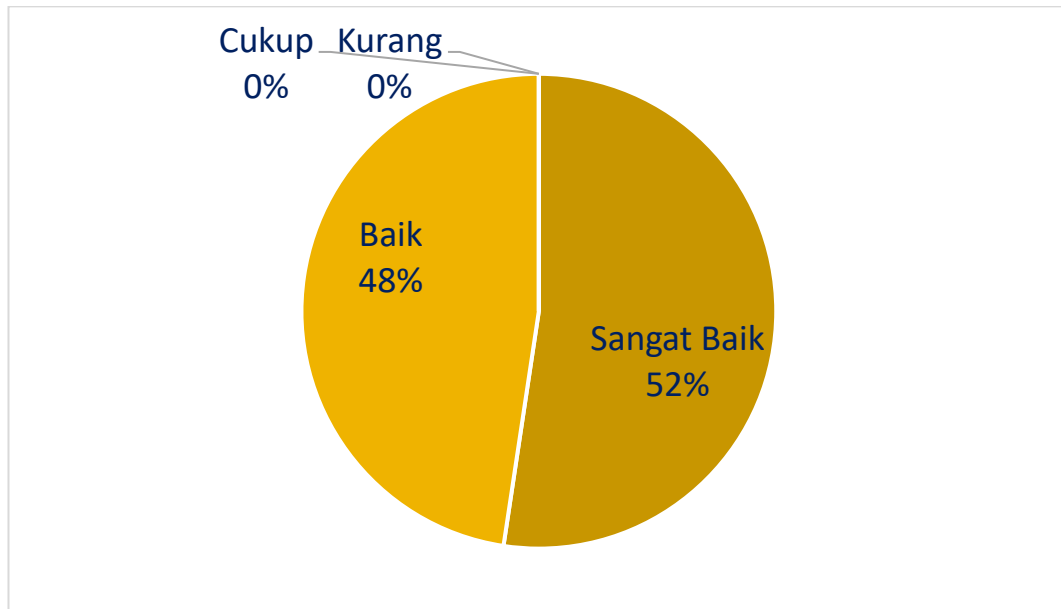


Gambar 2. Kemudahan Mitra Kerja Sama dalam Koordinasi dan Penggunaan Surat dengan Manajemen Fakultas MIPA.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa 62 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik kemudahan Mitra Kerja Sama dalam koordinasi dan penggunaan surat dengan manajemen Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan 38 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup baik maupun kurang baik kemudahan Mitra Kerja Sama dalam koordinasi dan penggunaan surat dengan manajemen Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

3. Respon petugas dalam menangani permasalahan mitra kerja sama.

Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap respon petugas Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam menangani permasalahan mitra kerja sama dapat dilihat pada Gambar 3.

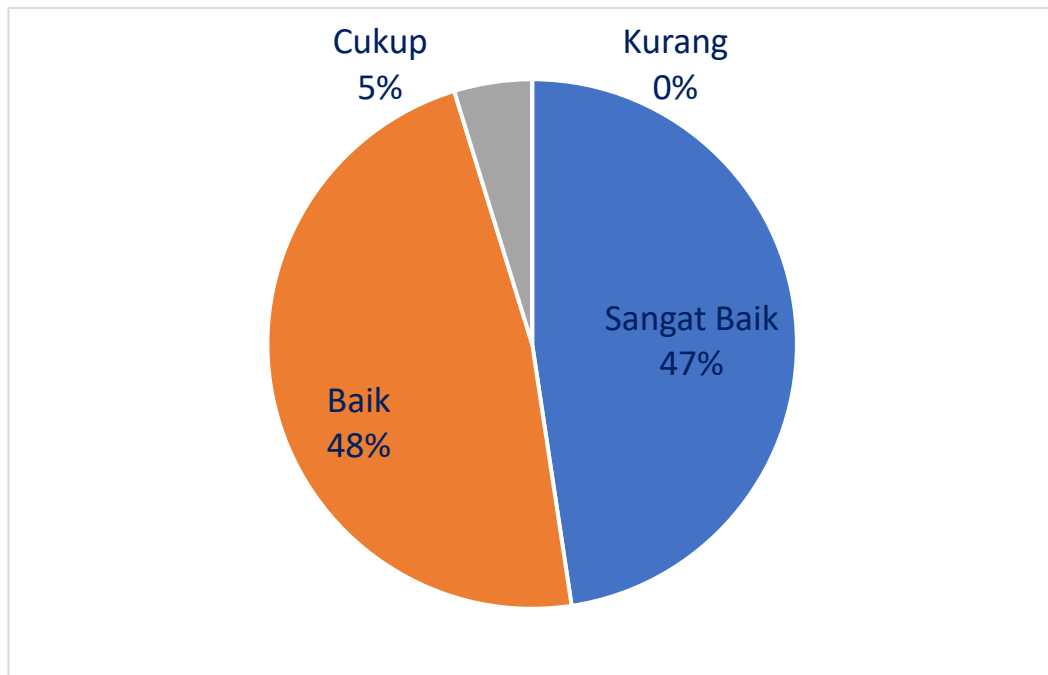


Gambar 3. Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Respon Petugas dalam Menangani Permasalahan.

Gambar 3 menunjukkan bahwa sebanyak 52 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik respon petugas dalam menangani permasalahan Mitra Kerja Sama dan sebanyak 48 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup baik maupun kurang baik terhadap respon petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam menangani permasalahan Mitra Kerja Sama.

4. Ketepatan Waktu Pelayanan.

Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 4.

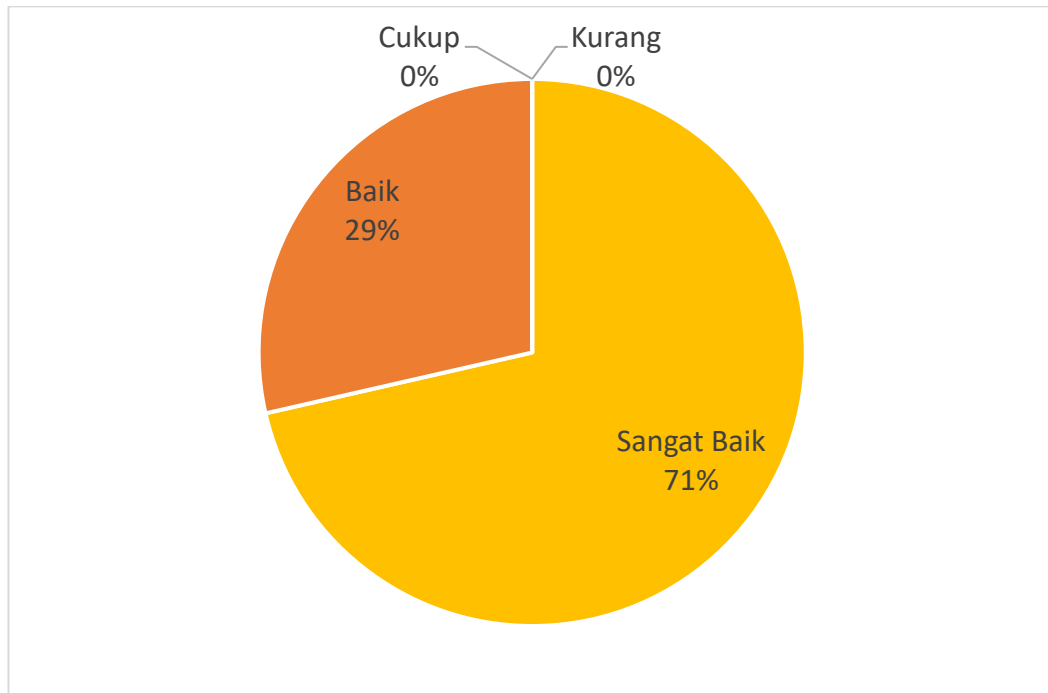


Gambar 4. Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 47 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan sebanyak 48 persen menilai baik. Terdapat 5 persen Mitra Kerja Sama menilai cukup baik terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai kurang baik.

5. Keramahan dan kesopanan pelayanan.

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

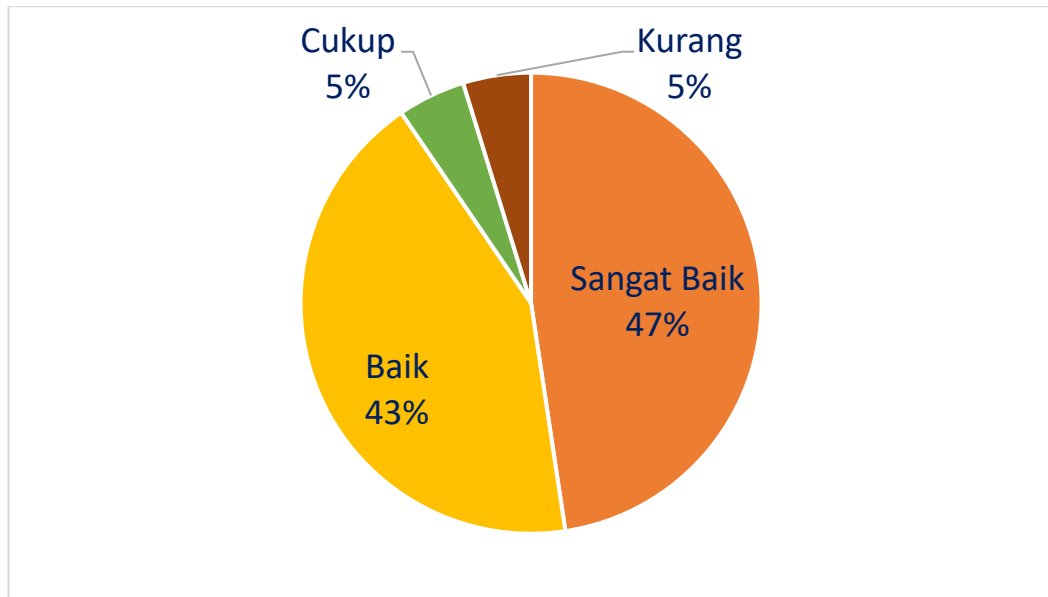


Gambar 5. Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas.

Gambar 5 menunjukkan bahwa sebanyak 71 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik terhadap keramahan dan kesopanan petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan dan sebanyak 29 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup baik maupun kurang baik terhadap keramahan dan kesopanan petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan pelayanan kepada Mitra Kerja Sama.

6. Ketersediaan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi.

Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap ketersediaan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 6.

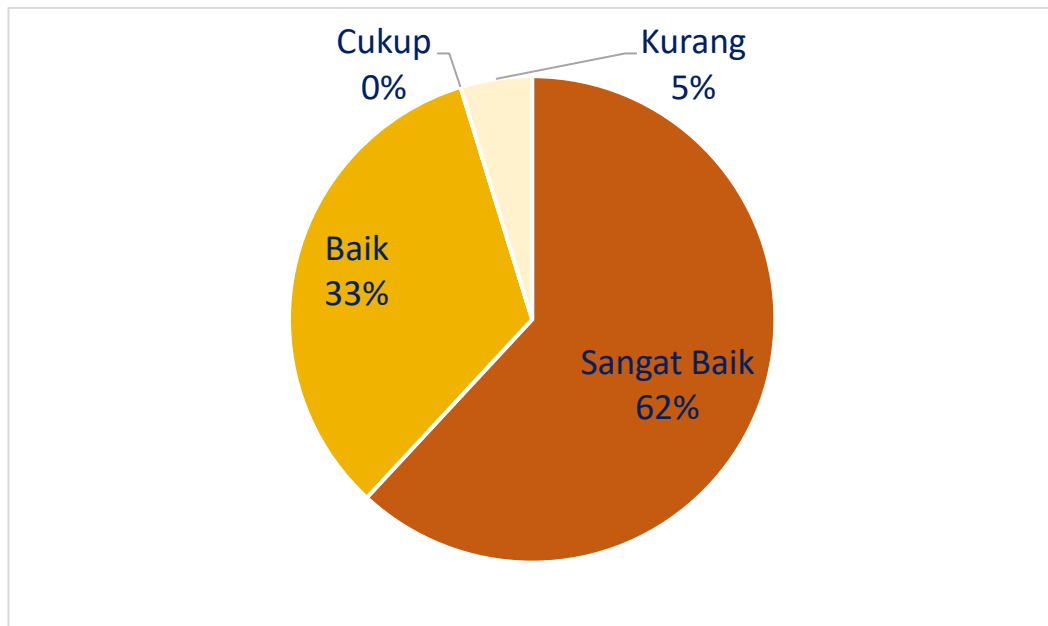


Gambar 6. Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketersediaan Media Sosial untuk Komunikasi dan Koordinasi.

Gambar 6 menunjukkan bahwa sebanyak 47 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik terhadap ketersediaan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan sebanyak 43 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup baik maupun kurang baik terhadap ketersediaan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

7. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman.

Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 7.

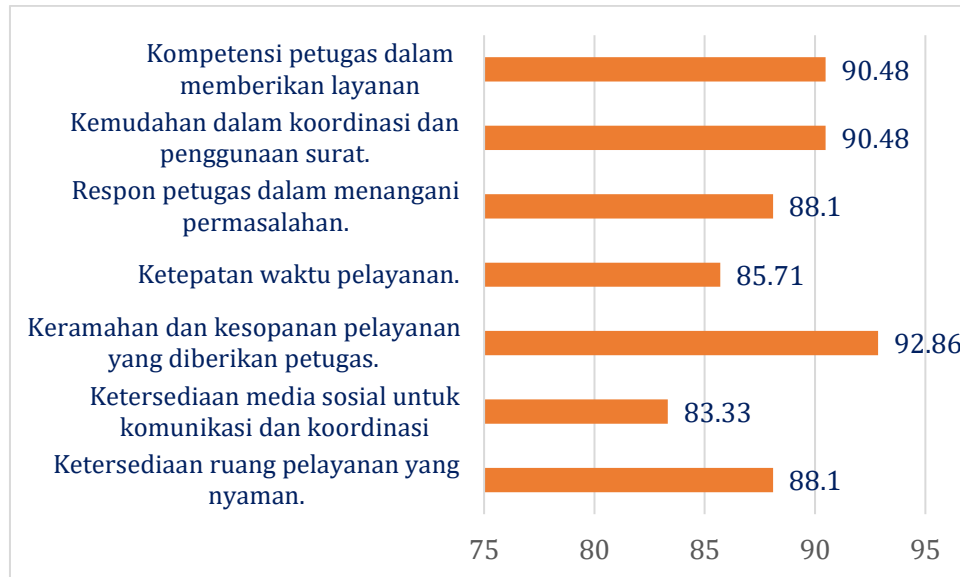


Gambar 7. Penilaian Mitra Kerja Sama terhadap Ketersediaan Ruang Pelayanan yang Nyaman.

Gambar 7 menunjukkan bahwa sebanyak 62 persen Mitra Kerja Sama menilai sangat baik terhadap ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan sebanyak 33 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama yang menilai cukup baik maupun kurang baik terhadap ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

8. Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama.

Tingkat kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap pelayanan manajemen di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman mencapai 92,9 persen atau Sangat Baik. Tingkat kepuasan untuk setiap indikator pelayanan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 8.



Gambar 8. Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama

Berdasarkan Gambar 8, tingkat kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap semua indikator pelayanan yang diberikan sudah Sangat Baik. Tingkat kepuasan paling tinggi adalah keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas Fakultas MIPA Universitas Mulawarman pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023.

BAB III KESIMPULAN

Hasil analisis kuesioner tentang kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap layanan manajemen Unit Pelaksana Program Studi (UPPS), yaitu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman menunjukkan hasil yang **sangat baik** dengan tingkat kepuasan sebesar 92,9 persen. Namun demikian, evaluasi kepuasan Mitra Kerja Sama 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.

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mitra Kerja Sama.

KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJA SAMA 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.

A. Petunjuk Pengisian					
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. Baik, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada. d. Sangat Baik, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.				
B. Identitas Mitra Kerja Sama					
1.	Nama				
2.	Asal Instansi/Perusahaan				
3.	Jabatan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
C. Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Layanan Manajemen					
No	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kompetensi petugas dalam memberikan layanan(professional dan komunikatif).				
2	Kemudahan dalam koordinasi dan penggunaansurat.				
3	Respon petugas dalam menangani permasalahanmitra kerja sama.				
4	Ketepatan waktu pelayanan.				
5	Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas.				
6	Ketersediaan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi dengan mitra kerja sama.				
7	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman.				