




LAPORAN SURVEY KEPUASAN MITRA

Kreteria
Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama



LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPPMP)
UNIVERSITAS TADULAKO
2022



LEMBAR PENGESAHAN



LAPORAN

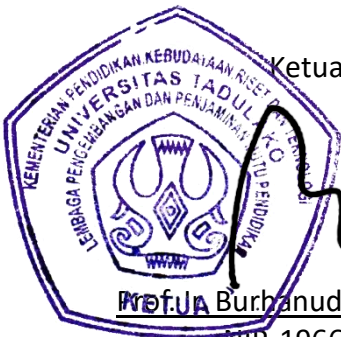
Survey Kepuasan Mitra

Kriteria II: Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama
di lingkungan Universitas Tadulako
Tahun 2022

Disahkan di Palu

Pada Hari Kamis, 8 Desember 2022

Ketua LPPMP UNTAD,



Prof. Dr. Burhanuddin Sundu., MSc., Ag., Pd.D.
NIP. 19660605 199403 1 003

Ketua Tim,

Drs. Syamsu, M. Si.
NIP. 19651231 199103 1 020

Prakata

Kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Tata Pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako Tahun 2022. Laporan ini merupakan hasil kerja keras tim survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan mitra terhadap Tata Pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako . Survey ini adalah bagian integral dari komitmen Universitas Tadulako untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi seluruh civitas akademika maupun mitra Untad. Dengan melakukan survey secara berkala, kami berusaha untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang kami sediakan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan mitra eksternal yang telah berpartisipasi aktif dalam survey ini. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami, dan hasil survey ini akan menjadi pedoman kami dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi seluruh komunitas universitas, termasuk dosen, staf, dan pimpinan universitas, untuk bersama-sama bekerja menuju peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang kami tawarkan. Kami juga mengundang Anda untuk memberikan umpan balik dan saran yang dapat membantu kami dalam perbaikan lebih lanjut. Terakhir, kami ingin menyampaikan terima kasih khusus kepada tim survey kepuasan yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan survey ini dan merangkum hasilnya dalam laporan ini.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi Anda dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Tadulako. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Palu, Oktober 2022

Penyusun

Daftar Isi

<u>PRAKATA</u>	<u>I</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>II</u>
<u>A. LATAR BELAKANG</u>	<u>1</u>
<u>B. DASAR HUKUM</u>	<u>2</u>
<u>C. TUJUAN SURVEI</u>	<u>3</u>
<u>D. HASIL SURVEI</u>	<u>4</u>
<u>E. SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT</u>	<u>12</u>
<u>F. KESIMPULAN</u>	<u>12</u>

A. Latar belakang

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 mengamanahkan bahwa Perguruan tinggi wajib menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disamping melaksanakan pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut, Fungsi Pendidikan tinggi menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi adalah:

1. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
3. mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Sebagai Lembaga yang menanungi pendidikan tinggi, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi menetapkan visi tahun 2020-2024 yaitu “Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendukung Visi dan Misi Presiden untuk mewujudkan Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebinekaan global”. Pendidikan tinggi yang bermutu dimaksudkan untuk menghasilkan lulusan yang berpengetahuan, terdidik, dan terampil, sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM dan lembaga litbang serta perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh penguatan kelembagaan, sumber daya, dan jaringan.

Sejalan dengan visi Kemenristekdikti, Universitas Tadulako (UNTAD) memiliki visi yaitu di tahun 2020-2045 “Universitas Tadulako berstandar internasional melalui pengembangan IPTEKS berbasis lingkungan hidup”. Visi ini menjadi rujukan dalam menetapkan berbagai kebijakan penyelenggaraan pendidikan atau tri dharma perguruan tinggi di Untad.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi. Tolak ukur kualitas pelayanan di lingkungan Universitas Tadulako sebagai salah satu Badan Layanan Umum mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2008 tentang Pedoman

Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Negeri Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dan Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Ruang lingkup standar pelayanan dimaksud menguraikan tentang semua standar layanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi Negeri yang mencakup:

1. Komponen layanan: Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Jaminan Mutu;
2. Setiap komponen layanan terdiri dari sub-komponen, yaitu input, proses dan output;
3. Setiap komponen/sub komponen dijabarkan ke dalam jenis layanan yang akan diberikan;
4. Setiap jenis layanan memiliki indikator kinerja serta target waktu pencapaiannya;
5. Strategi implementasi;
6. Monitoring dan evaluasi;

Indikator kualitas pelayanan ditetapkan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas, mudah diukur, sesuai dengan kondisi di Universitas Tadulako dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikator kinerja layanan bisa berupa indikator kinerja yang umum digunakan dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta layanan administrasi, tetapi bisa juga berupa indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

Penetapan indikator kualitas pelayanan juga harus mempertimbangkan aspek penjaminan mutu, yaitu adanya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dimana dalam pelaksanaannya secara berkelanjutan dilakukan monitoring, dan evaluasi secara berkala dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, kemudahan layanan, kesederhanaan indikator kinerja layanan agar kualitas layanan dapat diukur dengan mudah, konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan.

Atas dasar hal tersebut diatas, Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan pada Tahun 2022 melaksanakan kegiatan “Survei kepuasan mitra terhadap tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako” dengan tujuan untuk senantiasa mengukur kualitas pelayanan di Universitas Tadulako.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
7. Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi;
8. Keputusan Presiden RI No. 36 tahun 1981 tentang pendirian Universitas Tadulako;
9. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi RI No. 44 Tahun 2017 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Tadulako;
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 8 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Tadulako;
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi Dan Pendidikan Tinggi;
13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
14. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 97/KMK.05/2012 tentang Penetapan Universitas Tadulako Pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
15. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi ;
16. Peraturan BAN PT Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
17. Rencana Strategis Universitas Tadulako Palu 2015-2019 (Revisi);
18. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 59/UN28/KP/2017 Tentang Pemberhentian/Pengangkatan Dosen yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Koordinator dan Sekretaris Pusat-pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
19. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 653/UN28/KP/2017 Tentang Pengangkatan Dosen Yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pusat-Pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
20. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 7778/UN28/KP/2018 Tentang Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Kelompok Jawabatan Fungsional Pusat Audit dan Evaluasi Penjaminan Mutu Pendidikan pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;

C. Tujuan survei

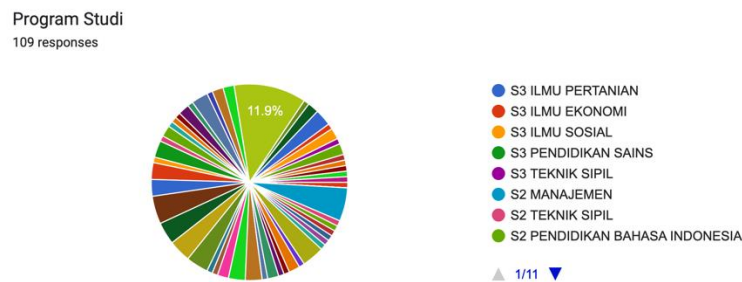
Untad seringkali menjalin kerjasama dengan berbagai mitra, seperti perusahaan, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan institusi lainnya. Survey kepuasan mitra kerjasama adalah alat yang penting dalam mengukur dan memahami sejauh mana mitra merasa puas dengan hubungan kerjasama yang telah terjalin. Survei kepuasan mitra terhadap Kerjasama bertujuan untuk membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kerjasama dengan mitra. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan aspek-aspek positif dan mengatasi masalah yang mungkin timbul. Dengan melakukan survei kepuasan mitra kerjasama, Untad dapat memastikan bahwa kerjasama dengan mitra mereka tetap berjalan

dengan baik, memberikan manfaat maksimal bagi kedua belah pihak, dan membangun hubungan yang berkelanjutan dan bermanfaat.

D. Hasil Survei

1. Profil responden

Survei ini dilakukan pada mitra Kerjasama Untad berdasarkan program studi yang ada di Untad. Adapun profil responden survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerja sama Untad dapat dilihat pada Gambar 1.

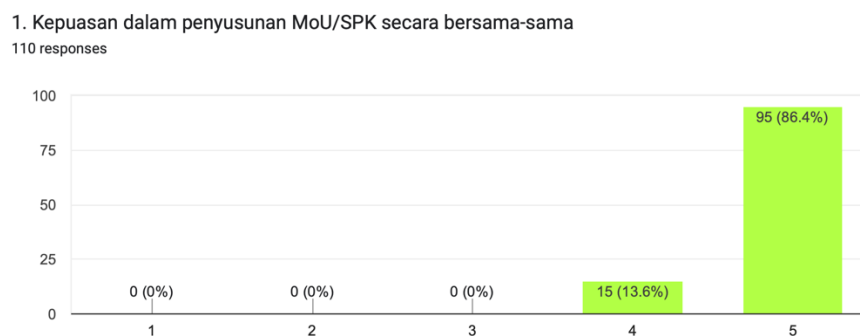


Gambar 1. Profil responden berdasarkan program studi yang bekerjasama dengan mitra

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa Sebagian besar responden (12%) adalah mitra prodi S1 kehutanan dan sebagian lainnya merupakan mitra prodi lain yang ada di Untad.

2. Kepuasan dalam penyusunan MoU/SPK Bersama-sama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama terkait kepuasan dalam penyusunan MoU/SPK Bersama-sama Untad dapat dilihat pada Gambar 2.



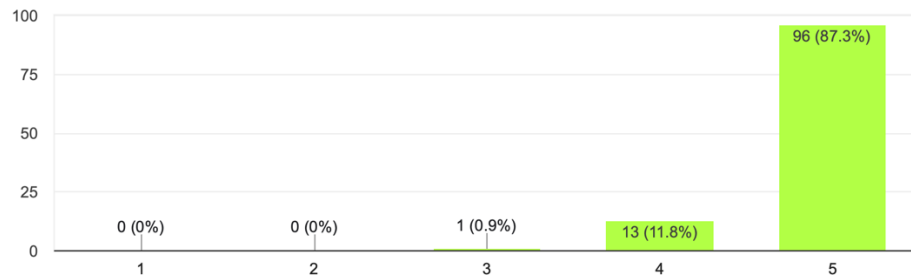
Gambar 2. Hasil survey kepuasan mitra terhadap penyusunan MoU/SPK Bersama-sama Untad

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (86.4%) menyatakan **sangat puas** terhadap penyusunan MoU/SPK Bersama-sama Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

3. Kesesuaian Langkah-langkah yang diambil Untad dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama terkait kesesuaian langkah-langkah yang diambil Untad dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK dapat dilihat pada Gambar 3.

2. Kesesuaian langkah-langkah yang diambil UNTAD dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK
110 responses



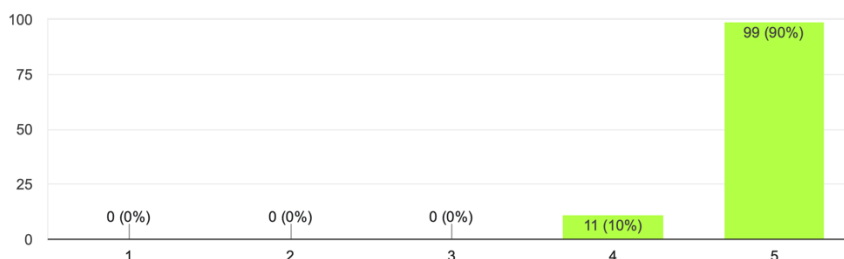
Gambar 3. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kesesuaian langkah-langkah yang diambil Untad dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (87.3%) menyatakan **sangat puas** terhadap kesesuaian langkah-langkah yang diambil Untad dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

4. Pengetahuan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama terkait pengetahuan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama dapat dilihat pada Gambar 4.

3. Pengetahuan SDM UNTAD yang terlibat dalam kegiatan kerja sama
110 responses



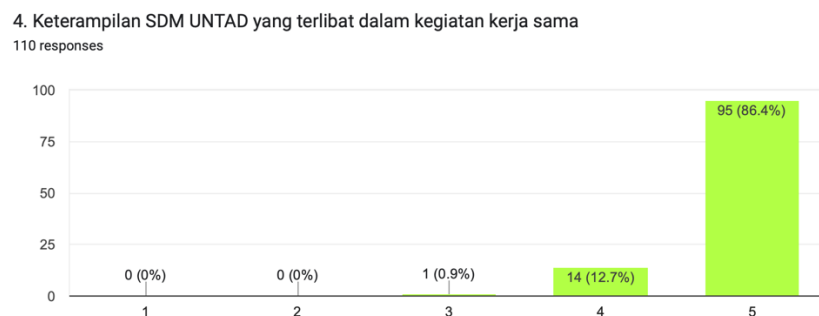
Gambar 4. Hasil survey kepuasan mitra terhadap pengetahuan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (90%) menyatakan **sangat puas** terhadap pengetahuan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat

baik kepada mitra.

5. Keterampilan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait keterampilan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama dapat dilihat pada Gambar 5.

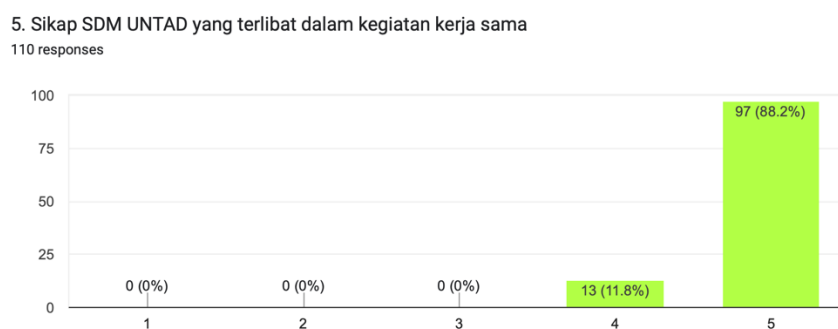


Gambar 5. Hasil survey kepuasan mitra terhadap keterampilan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (86.4%) menyatakan **sangat puas** terhadap keterampilan SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

6. Sikap SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait sikap SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama dapat dilihat pada Gambar 6.



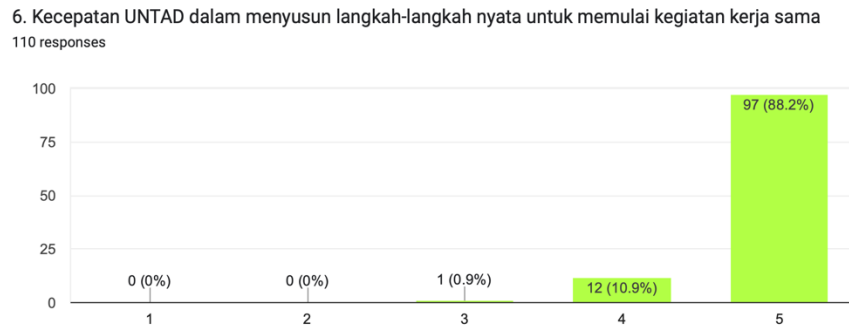
Gambar 6. Hasil survey kepuasan mitra terhadap sikap SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (88.2%) menyatakan **sangat puas** terhadap sikap SDM Untad yang terlibat dalam kegiatan kerja sama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

7. Kecepatan Untad dalam Menyusun Langkah-langkah nyata untuk memulai kegiatan kerjasama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait

kecepatan Untad dalam Menyusun Langkah-langkah nyata untuk memulai kegiatan kerjasama dapat dilihat pada Gambar 7.

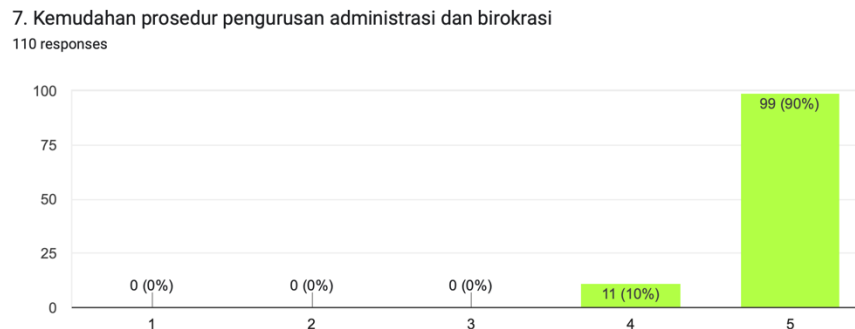


Gambar 7. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kecepatan Untad dalam Menyusun Langkah-langkah nyata untuk memulai kegiatan kerjasama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (88.2%) menyatakan **sangat puas** terhadap kecepatan Untad dalam Menyusun Langkah-langkah nyata untuk memulai kegiatan kerjasama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

8. Kemudahan prosedur pengurusan administrasi dan birokrasi

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kemudahan prosedur pengurusan administrasi dan birokrasi di Untad dapat dilihat pada Gambar 8.



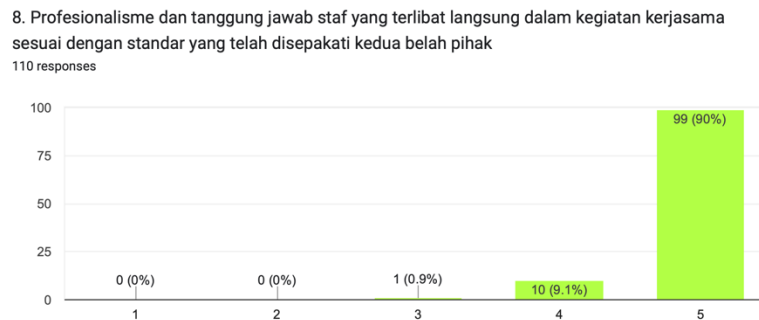
Gambar 8. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kemudahan prosedur pengurusan administrasi dan birokrasi di Untad

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (90%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan prosedur pengurusan administrasi dan birokrasi di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

9. Profesionalisme dan tanggung jawab staf yang terlibat langsung dalam kegiatan Kerjasama sesuai dengan standar yang telah disepakati kedua belah pihak

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait

profesionalisme dan tanggung jawab staf yang terlibat langsung dalam kegiatan Kerjasama sesuai dengan standar yang telah disepakati kedua belah pihak dapat dilihat pada Gambar 9.

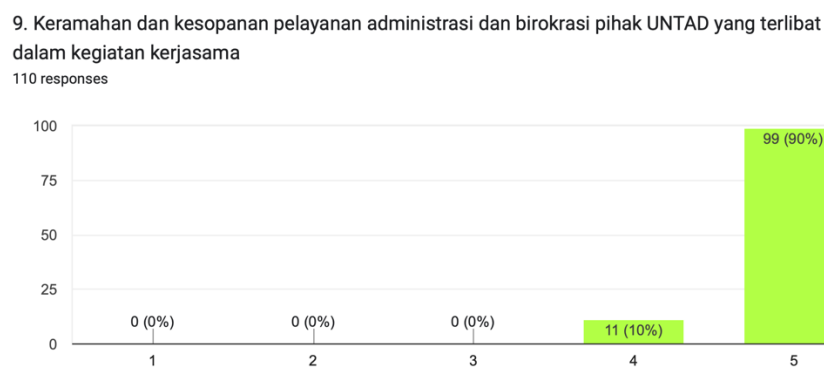


Gambar 9. Hasil survey kepuasan mitra terhadap profesionalisme dan tanggung jawab staf yang terlibat langsung dalam kegiatan Kerjasama sesuai dengan standar yang telah disepakati kedua belah pihak

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (90%) menyatakan **sangat puas** terhadap profesionalisme dan tanggung jawab staf yang terlibat langsung dalam kegiatan Kerjasama sesuai dengan standar yang telah disepakati kedua belah pihak. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

10. Keramahan dan kesopanan pelayanan administrasi dan birokrasi pihak Untad yang terlibat dalam kegiatan Kerjasama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait keramahan dan kesopanan pelayanan administrasi dan birokrasi pihak Untad yang terlibat dalam kegiatan Kerjasama dapat dilihat pada Gambar 10.

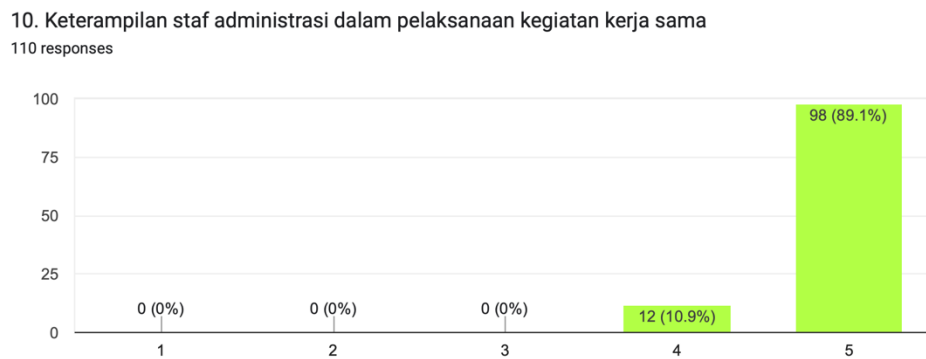


Gambar 10. Hasil survey kepuasan mitra terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan administrasi dan birokrasi pihak Untad dalam kegiatan Kerjasama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (90%) menyatakan **sangat puas** terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan administrasi dan birokrasi pihak Untad yang terlibat dalam kegiatan Kerjasama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

11. Keterampilan staf administrasi dalam pelaksanaan kegiatan Kerjasama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait keterampilan staf administrasi dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama dapat dilihat pada Gambar 11.

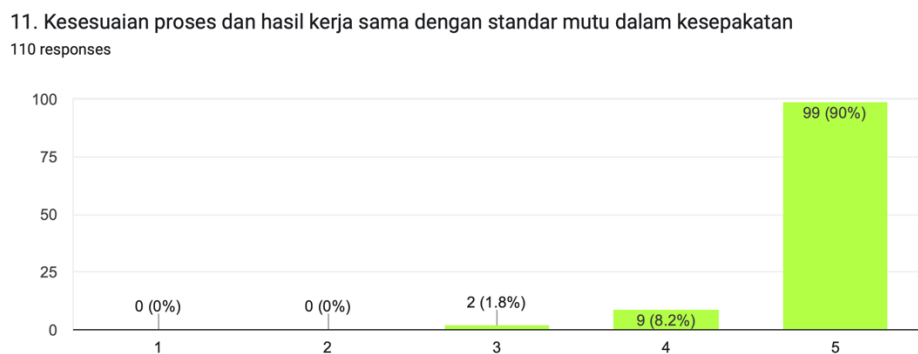


Gambar 11. Hasil survey kepuasan mitra terhadap keterampilan staf administrasi dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (89.1%) menyatakan **sangat puas** terhadap keterampilan staf administrasi dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

12. Kesesuaian proses dan hasil Kerjasama dengan standar mutu dalam kesepakatan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kesesuaian proses dan hasil Kerjasama dengan standar mutu dalam kesepakatan dapat dilihat pada Gambar 12.



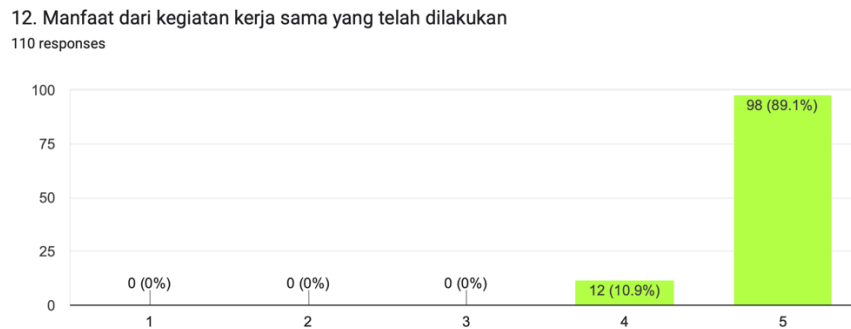
Gambar 12. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kesesuaian proses dan hasil Kerjasama dengan standar mutu dalam kesepakatan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (90%) menyatakan **sangat puas** terhadap kesesuaian proses dan hasil Kerjasama dengan standar mutu dalam kesepakatan. Hal ini

mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

13. Manfaat dari kegiatan Kerjasama yang telah dilakukan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait manfaat dari kegiatan Kerjasama yang telah dilakukan dapat dilihat pada Gambar 13.

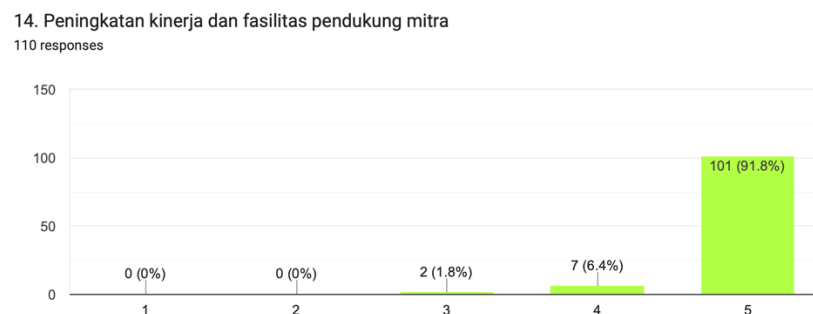


Gambar 13. Hasil survey kepuasan mitra terhadap manfaat dari kegiatan Kerjasama yang telah dilakukan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (89.1%) menyatakan **sangat puas** terhadap manfaat dari kegiatan Kerjasama yang telah dilakukan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

14. Manfaat dalam kegiatan pembelajaran/penelitian/PkM/perkantoran/industri

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait manfaat dalam kegiatan pembelajaran/penelitian/PkM/perkantoran/industry dapat dilihat pada Gambar 14.



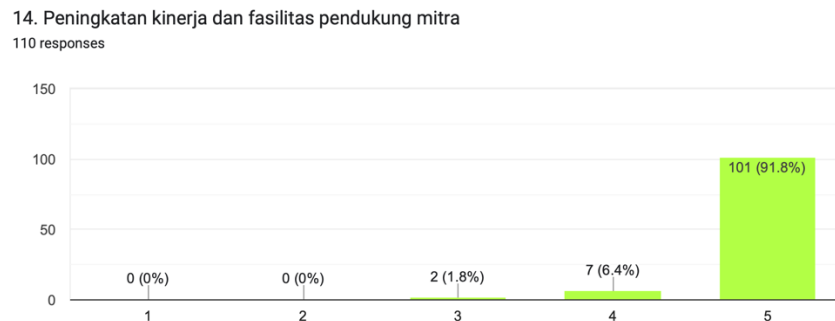
Gambar 14. Hasil survey kepuasan mitra terhadap manfaat dalam kegiatan pembelajaran/penelitian/PkM/perkantoran/industry

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (91.8%) menyatakan **sangat puas** terhadap manfaat dalam kegiatan pembelajaran/penelitian/PkM/perkantoran/industry. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan

pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

15. Peningkatan kinerja dan fasilitas pendukung mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait peningkatan kinerja dan fasilitas pendukung mitra dapat dilihat pada Gambar 15.

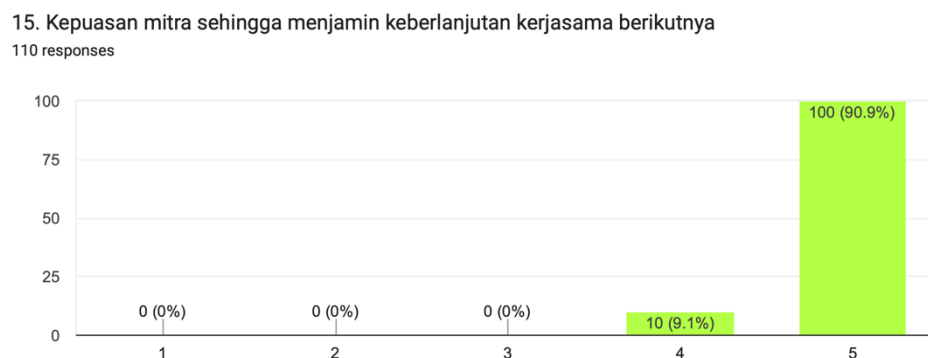


Gambar 15. Hasil survey kepuasan mitra terhadap peningkatan kinerja dan fasilitas pendukung mitra

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (91.8%) menyatakan **sangat puas** terhadap peningkatan kinerja dan fasilitas pendukung mitra. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

16. Kepuasan mitra sehingga menjamin keberlanjutan Kerjasama berikutnya

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kepuasan mitra Untad sehingga menjamin keberlanjutan Kerjasama berikutnya dapat dilihat pada Gambar 16.



Gambar 16. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kepuasan mitra Untad sehingga menjamin keberlanjutan Kerjasama berikutnya

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (90.9%) menyatakan **sangat puas** terhadap kepuasan mitra Untad sehingga menjamin keberlanjutan Kerjasama berikutnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

E. Saran dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Beberapa saran dan rencana tindak lanjut yang dapat diambil adalah:

- a. Peningkatan kemudahan administrasi dan birokrasi pengurusan Kerjasama dengan MoU
- b. Monitoring dan evaluasi Kerjasama untuk menjamin kebermanfaatan Bersama dengan mitra Kerjasama Untad

F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa Sebagian besar mitra merasa puas dengan tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama yang dilakukan oleh Untad. Namun, masih ada area yang memerlukan perbaikan. Untad akan terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan tata Kelola, tata pamong, dan kerja sama dan memenuhi harapan responden.

Laporan ini digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis Untad dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada civitas akademika Untad. Terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.