

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MITRA TRIDHARMA

Tahun 2020



**UNIVERSITAS PAMULANG**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**TEKNIK INFORMATIKA S-2**

LAPORAN ANALISIS  
SURVEY KEPUASAN MITRA TRIDHARMA  
UNIVERSITAS PAMULANG



Disusun oleh

TIM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
TEKNIK INFORMATIKA S-2

PROGRAM PASCASARJANA  
TEKNIK INFORMATIKA S-2  
UNIVERSITAS PAMULANG

---

Sekretariat :  
Universitas Pamulang Kampus 2 (Viktor) Tower B Lantai 3  
Jl. Raya Puspiptek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310

---

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatuh**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan limpahan rahmat-Nya Laporan Uji coba Instrumen Kepuasan Mitra Tridharma Terhadap Layanan Kerjasama ini di Universitas Pamulang dapat kami selesaikan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra tridharma di Universitas Pamulang, maka perlu dilakukan survey terhadap kepuasan dengan meliputi lima (5) aspek yaitu : Reliability, Assurance, Emphaty, Tangibles, dan Responsiveness. Dalam pembuatan laporan analisis ini, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Rektor Universitas Pamulang yang atas penguatan, pengesahan, pedoman penyelenggaraan survey layanan institusi dan dukungan moral material;
2. Seluruh Dekan dan Direktur pascasarjana di lingkup Universitas Pamulang beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini;
3. Tim Penjamin Mutu Internal program studi beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan terbaik bagi mitra.
4. Seluruh responden mitra tridharma Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 Universitas Pamulang yang meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Analisis data survey menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari mitra tridharma terhadap kerjasama di Universitas Pamulang. Pada bagian akhir laporan monitoring ini disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas. Hasil monitoring ini, diharapkan mampu menggambarkan persepsi yang sesungguhnya dirasakan oleh mitra di Universitas Pamulang, sehingga dapat menjadi data akurat yang digunakan untuk melakukan perbaikan layanan di Universitas Pamulang.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN

Judul Penyusun : Laporan Analisis Kepuasan Mitra Tridharma Terhadap Layanan  
Kerjasama Di Program Pascasarjana Teknik Informatika S2  
Tahun Akademik 2019/2020  
Nama Lengkap : Dr. Ir.Agung Budi Susanto.MM  
Jabatan : Penanggung Jawab Ketua Program Magister Teknik Informatika

Menyetujui  
Pembina Direktur  
Pasca Sarjana



Dr. Ir.Sarwani. MT.MM

Tangerang Selatan, Juni 2020  
Penyusun,  
Ketua Program Magister Teknik  
Informatika

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Agung Budi Susanto'.

Dr. Ir.Agung Budi Susanto.MM

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Manfaat.....	2
1.4. Waktu Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA .....</b>	<b>3</b>
2.1. Instrumen Kepuasan Mitra Tridharma Terhadap Layanan Kerjasama .....	3
2.2. Populasi dan Sampel.....	3
2.3. Metode pengumpulan Data.....	3
<b>BAB III TEKNIK ANALISIS DATA.....</b>	<b>5</b>
3.1. Analisis Data.....	5
<b>BAB IV DESKRIPSI HASIL .....</b>	<b>7</b>
4.1. Hasil Kepuasan Mitra Tridharma Terhadap Layanan Kerjasama .....	8
4.2. Pembahasan.....	10
4.3. Tindak Lanjut .....	12
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
5.1. Kesimpulan .....	15

**LAMPIRAN .....18**

INSTRUMEN KEPUASAN MITRA TRIDHARMA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA.21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kerja sama merupakan gerbang awal untuk implementasi kegiatan Tridarma di lingkungan Universitas. Dengan terjalinnya kerja sama dapat mendukung perlaksananya tridarma perguruan tinggi. Banyak sekali implementasi tridarma yang bisa dilakukan oleh Universitas yang merupakan hasil dari implementasi kerja sama. Contohnya kerja sama yang dilakukan oleh mitra-mitra Universitas seperti dengan Institusi pemerintah, Perusahaan, Institusi Pendidikan baik dalam maupun luar negeri. Semua kerja sama yang terjalin dapat meningkatkan implementasi tridarma dan juga kualitas sebuah Universitas.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan mitra tridarma, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Universitas Pamulang (UNPAM) ingin memberikan service excellence kepada pelanggannya dalam hal ini mitra tridarma, oleh karena itu UNPAM merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra tridarma atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan dari segi Lembaga kemitraan Unoam dan kegiatan implementasi pada bidang tridarma.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Universitas Pamulang melakukan survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Kerjasama oleh Lembaga Kemitraan Pelatihan dan Humas (LKPH), mitra Kerjasama penelitian dan PKM. Survei ini digunakan untuk monitoring dan evaluasi kegiatan implementasi Kerjasama.

Pertanyaan yang dimunculkan adalah sejauh mana tanggapan pihak mitra tridharma terhadap layanan kerjasama dilihat dari kemampuan aspek :

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan?

2. Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan koordinasi antara tim Anda dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama ini?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama ini?
4. Sejauh mana Anda merasa kerjasama ini memenuhi harapan Anda dalam mencapai tujuan bersama?
5. Apakah Anda merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini?
6. Bagaimana Anda menilai upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini?

Survei ini diharapkan dapat memberikan mafaat kepada para stakeholders dapat memberikan masukan pada program studi dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan dan keterampilan mahasiswa/i Universitas Pamulang sehingga lebih siap untuk memasuki dunia kerja.

## **1.2. Tujuan**

Adanya survei kepuasan mitra tridharma ini bertujuan untuk :

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan kerjasama yang dilakukan oleh Lembaga Kemitraan Universitas Pamulang.
2. Mengukur kepuasan mitra pada implementasi kegiatan tridharma.
3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

## **1.3. Manfaat**

Adapun manfaat dari survei kepuasan mitra tridharma ini adalah :

1. Mendorong partisipasi mitra tridharma sebagai pengguna dalam menilai kinerja Lembaga Kemitraan Unpam.
2. Mendorong universitas untuk meningkatkan kualitas kegiatan Kerjasama dengan mitra pada kegiatan tridharma
3. Mendorong Unpam untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan implemntasi kegiatan kerjasama.dibidang tridharma.

## **1.4. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan mitra tridharma ini dilakukan pada tahun kalender 2020 yang dimulai dari bulan Januari 2020 sampai dengan Juni 2020.



## **BAB II**

### **METODE PENGUMPULAN DATA**

#### **2.1. Instrumen Kepuasan Mitra Tridharma Terhadap Layanan Kerjasama**

Adapun butir instrumen kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 di Universitas Pamulang sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan?
2. Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan koordinasi antara tim Anda dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama ini?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama ini?
4. Sejauh mana Anda merasa kerjasama ini memenuhi harapan Anda dalam mencapai tujuan bersama?
5. Apakah Anda merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini?
6. Bagaimana Anda menilai upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini?

#### **2.2. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam survey ini adalah mitra tridharma Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 di Universitas Pamulang dalam 3 tahun terakhir dengan Jumlah 14 data. Sampel dalam analisis survei ini adalah 14 perusahaan sebagai responden sehingga persentase responden sebesar 100% dari total populasi yaitu sebanyak 14.

#### **2.3. Metode pengumpulan Data**

Instrumen yang telah disusun meliputi instrumen tentang kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 di universitas pamulang meliputi aspek: Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Kepastian), Emphaty (Empati), dan Tangibles (Berwujud).

Seluruh pertanyaan tersebut sudah tersistem dalam formulir google form. Waktu pengisian kuesioner untuk monitoring dan evaluasi kepuasan mitra tridharma Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 di Universitas Pamulang selama 3 tahun terakhir. Waktu pengisian kuesioner untuk mitra tridharma Universitas Pamulang 2020 yaitu dimulai tanggal 1 Januari 2020 dan ditutup 30 Juni 2020.

Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah Microsoft Excel. Data mentah ini yang kemudian diolah sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

**BAB III**  
**TEKNIK ANALISIS DATA**

**3.1. Analisis Data**

Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 di Universitas Pamulang, yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Puas, Puas, Cukup dan Kurang serta akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas praktik pengelolaan kerjasama mitra tridharma Program Pascasarjana Teknik Informatika S-2 di Universitas Pamulang dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel berikut.

**Tabel 3. 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mitra Tridharma**

<b>Nilai / Bobot</b>	<b>Kategori</b>
1	Kurang (D)
2	Cukup (C)
3	Puas (B)
4	Sangat Puas (A)

Berdasarkan tabel 3.1. skala likert pengukuran kepuasan mitra tridharma dengan bobot 1 untuk kategori Kurang (D), bobot 2 untuk kategori Cukup (C), bobot 3 untuk kategori kategori Puas (B) dan bobot 4 untuk kategori Sangat Puas (A). Data yang dihimpun dari responden di analisis dengan langkah sebagai berikut :

1. Menentukan jumlah skor dari per butir item, per indikator serta skor total dari seluruh item
2. Menentukan skor maksimal dan skor minimal per butir item, per indikator serta seluruh item
3. Menentukan rata-rata skor per butir item, per indikator serta rata-rata skor total item
4. Menentukan persentase skor per butir item, per indikator serta rata-rata skor total item
5. Menentukan interval kategori
6. Menentukan kategori per butir item, per indikator serta rata-rata skor total item

## BAB IV DESKRIPSI HASIL

Data yang dihimpun dari respon berjumlah 17 orang dilakukan analisis dengan menggunakan skala likert 4, maka dapat di buat interval kategori nya sebagai berikut :

$$\text{Persentase skor minimal yaitu : \% Skor Minimal} = \frac{100}{4} = 25$$

$$\text{Persentase skor Maksimal yaitu : \% Skor Maksimal} = 100$$

$$\text{Selisih skor} = \text{skor maksimal} - \text{skor minimal} = 100 - 25 = 75$$

$$\text{Selang atau Interval} = \frac{\text{Selisih}}{4} = \frac{75}{4} = 18,8$$

Dari data tersebut maka interval nya sebagai berikut :

**Tabel 4.1. Interval skala likert**

Kategori	Interval
Sangat Puas (A)	81,3 - 100
Puas (B)	62,5 - 81,3
Cukup (C)	43,8 - 62,5
Kurang (D)	25 - 43,8

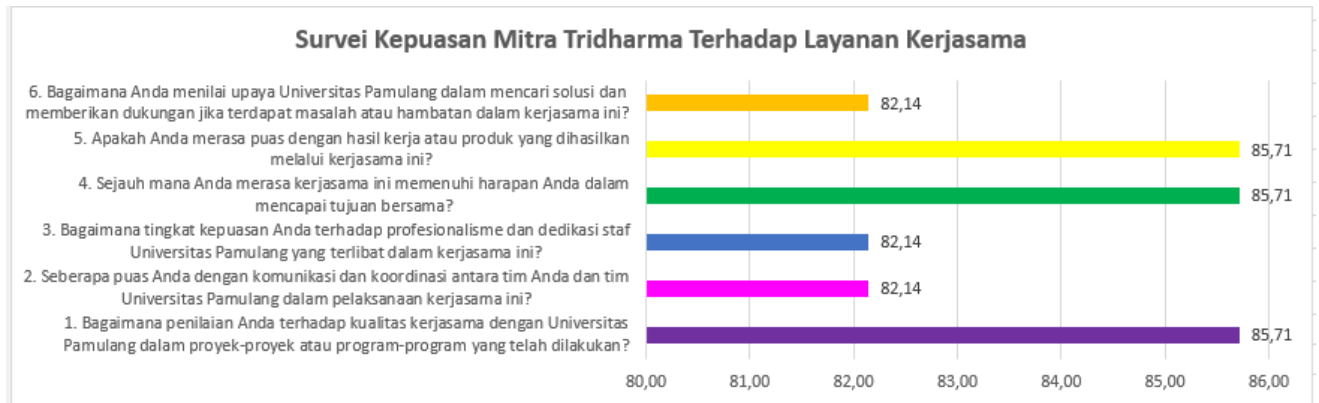
Berdasarkan tabel 4.1. interval skala likert memberikan gambaran kategori Sangat Puas (A) interval 81,3-100; kategori Puas (B) interval 62,5-81,3; Kategori Cukup (C) berada pada interval 43,8-62,5, dan kategori Kurang (D) dengan interval 25-43,8.

#### 4.1. Hasil Kepuasan Mitra Tridharma Terhadap Layanan Kerjasama

Hasil kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 4.2 Survey Mitra Tridharma Terhadap Layanan Kerjasama**

No.	Indikator	%	Kategori
1.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan?	85,71	A
2.	Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan koordinasi antara tim Anda dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama ini?	82,14	A
3.	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama ini?	82,14	A
4.	Sejauh mana Anda merasa kerjasama ini memenuhi harapan Anda dalam mencapai tujuan bersama?	85,71	A
5.	Apakah Anda merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini?	85,71	A
6.	Bagaimana Anda menilai upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini?	82,14	A



**Gambar 4.1. Hasil Survey Kepuasan Mitra Tridharma**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang (tabel 4.2 dan gambar 4.1), terdapat enam indikator yang dinilai. Berikut adalah deskripsi hasil dari masing-masing indikator:

1. Kualitas Kerjasama dalam Proyek atau Program: Mitra tridharma memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan. Persentase kepuasan menunjukkan bahwa mitra tridharma menganggap kerjasama ini memiliki kualitas yang sangat baik (kategori A).
2. Komunikasi dan Koordinasi: Kepuasan mitra tridharma terkait dengan komunikasi dan koordinasi antara tim mereka dan tim Universitas Pamulang menandakan tingkat kepuasan yang tinggi (kategori A) terhadap proses komunikasi dan koordinasi yang berjalan selama pelaksanaan kerjasama.
3. Profesionalisme dan Dedikasi Staf: Mitra tridharma memberikan penilaian positif sebesar terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama. Persentase ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (kategori A) terhadap perilaku profesional dan dedikasi staf Universitas Pamulang.

4. Pencapaian Tujuan Bersama: Mitra tridharma merasa bahwa kerjasama ini memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka dalam mencapai tujuan bersama. Kepuasan sebesar ini menunjukkan bahwa tujuan yang diinginkan telah tercapai dengan baik (kategori A).
5. Kepuasan terhadap Hasil Kerja atau Produk: Hasil survei menunjukkan bahwa mitra tridharma merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini. Persentase kepuasan yang tinggi (kategori A) menandakan bahwa produk atau hasil kerja memenuhi ekspektasi mitra tridharma.
6. Penanganan Masalah atau Hambatan: Mitra tridharma memberikan penilaian terkait dengan upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini. Persentase ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi (kategori A) terhadap respons dan penanganan masalah yang efektif.

Hasil survei kepuasan mitra tridharma secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kerjasama Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang. Persentase kepuasan yang mencapai kategori A pada seluruh indikator menandakan bahwa mitra tridharma merasa puas dengan kualitas, komunikasi, profesionalisme, pencapaian tujuan bersama, hasil kerja atau produk, serta penanganan masalah yang diberikan oleh Universitas Pamulang selama kerjasama ini. Hal ini memberikan gambaran positif terkait dengan efektivitas dan keberhasilan kerjasama antara Universitas Pamulang dan mitra tridharma.

#### **4.2. Pembahasan**

Dari hasil survei kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama program studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang, terdapat beberapa temuan



penting yang perlu dianalisis. Berikut adalah pembahasan mengenai temuan-temuan tersebut:

1. Kualitas Kerjasama: Temuan pertama adalah mengenai kualitas kerjasama antara Universitas Pamulang dan mitra tridharma dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan. Kepuasan menunjukkan bahwa mitra tridharma memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas kerjasama ini. Kualitas kerjasama yang tinggi adalah indikator penting dalam membangun hubungan yang baik antara universitas dan mitra tridharma.
2. Komunikasi dan Koordinasi: Temuan selanjutnya adalah mengenai tingkat kepuasan mitra tridharma terhadap komunikasi dan koordinasi antara tim mereka dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama. Mitra tridharma merasa puas terkait hal ini, menandakan efektivitas komunikasi dan koordinasi sebagai faktor penting dalam keberhasilan kerjasama.
3. Profesionalisme dan Dedikasi Staf: Temuan berikutnya adalah terkait dengan profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama. Persentase kepuasan menandakan bahwa mitra tridharma menganggap staf universitas terlibat dengan tingkat profesionalisme dan dedikasi yang tinggi, yang mempengaruhi positif pada persepsi terhadap kerjasama.
4. Pencapaian Tujuan Bersama: Mitra tridharma merasa bahwa kerjasama ini memenuhi harapan mereka dalam mencapai tujuan bersama. Hal ini mengindikasikan bahwa kerjasama ini telah efektif dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan bersama.
5. Kepuasan terhadap Hasil Kerja atau Produk: Hasil survei menunjukkan bahwa mitra tridharma merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini. Kepuasan terhadap hasil kerja atau produk adalah faktor krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan mitra tridharma.

6. Penanganan Masalah atau Hambatan: Temuan terakhir adalah terkait dengan penanganan masalah atau hambatan dalam kerjasama. Mitra tridharma memberikan penilaian positif terhadap upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan. Kemampuan universitas dalam mengatasi masalah adalah faktor penting untuk menjaga kelancaran kerjasama. Secara keseluruhan, temuan-temuan ini menunjukkan bahwa kerjasama antara Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang dengan mitra tridharma dinilai dengan sangat baik. Kualitas kerjasama, komunikasi, profesionalisme staf, pencapaian tujuan bersama, hasil kerja, dan penanganan masalah menjadi poin-poin kunci yang mendukung kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama yang diberikan oleh universitas. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan guna memperkuat dan mempertahankan hubungan kerjasama yang baik dengan mitra tridharma di masa mendatang.

#### **4.3. Tindak Lanjut**

Berdasarkan temuan-temuan penting dari hasil survei kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama program studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang, kami merencanakan beberapa tindak lanjut guna meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kerjasama dengan mitra tridharma. Berikut adalah rincian tindak lanjut yang diusulkan:

1. Peningkatan Kualitas Kerjasama:
  - a. Mengadakan rapat evaluasi periodik dengan mitra tridharma untuk mengevaluasi kualitas kerjasama, memahami umpan balik, dan mengidentifikasi area perbaikan.

- b. Menerapkan program pelatihan dan workshop bagi staf yang terlibat dalam kerjasama untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan manajemen kerjasama.
2. Perbaiki Komunikasi dan Koordinasi:
    - a. Membentuk tim khusus untuk memonitor dan meningkatkan komunikasi antara tim mitra tridharma dan tim universitas.
    - b. Menetapkan mekanisme komunikasi reguler dan rapat koordinasi agar informasi dapat mengalir dengan lancar dan tepat waktu.
  3. Peningkatan Profesionalisme dan Dedikasi Staf:
    - a. Mengadakan pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala bagi staf terkait untuk meningkatkan profesionalisme, dedikasi, dan keterampilan mereka dalam mendukung kerjasama dengan mitra tridharma.
    - b. Mendorong staf untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan mitra tridharma dan mendengarkan secara aktif kebutuhan mereka.
  4. Optimalisasi Pencapaian Tujuan Bersama:
    - a. Memperkuat monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian tujuan bersama, mengidentifikasi kendala, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.
    - b. Mengadakan pertemuan periodik dengan mitra tridharma untuk memastikan agar tujuan bersama tetap sesuai dengan arah strategis kedua belah pihak.
  5. Peningkatan Kepuasan terhadap Hasil Kerja atau Produk:
    - a. Melakukan evaluasi produk atau hasil kerja secara berkala bersama mitra tridharma, serta memperbaiki dan menyesuaikan produk sesuai dengan umpan balik yang diberikan.
    - b. Membentuk tim khusus untuk memantau dan memastikan kualitas produk serta mendapatkan masukan untuk peningkatan selanjutnya.
  6. Perbaiki Penanganan Masalah atau Hambatan:

- a. Mendesain prosedur yang lebih efektif dan efisien dalam menanggapi masalah atau hambatan yang mungkin timbul selama kerjasama.
- b. Mendorong komunikasi terbuka dan transparan untuk memastikan setiap masalah dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat.

Tindak lanjut ini bertujuan untuk memastikan bahwa kerjasama antara Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang dan mitra tridharma terus berjalan dengan baik, mendapatkan peningkatan kualitas, dan memenuhi harapan serta kebutuhan kedua belah pihak. Pelaksanaan tindak lanjut ini akan diawasi dengan cermat untuk memastikan efektivitas dan dampak positif terhadap kerjasama.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra tridharma terhadap layanan kerjasama Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang, serta analisis temuan dan tindak lanjut yang telah disusun, kami dapat menyimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. **Tingkat Kepuasan yang Tinggi:** Survei kepuasan mitra tridharma mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kerjasama yang diberikan oleh Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang. Hal ini tercermin dari persentase kepuasan yang mengacu pada kategori A
2. **Kualitas Kerjasama yang Puas:** Mitra tridharma memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan. Kualitas kerjasama yang baik membangun dasar yang kuat untuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara universitas dan mitra tridharma.
3. **Komunikasi dan Koordinasi yang Efektif:** Mitra tridharma mengakui efektivitas komunikasi dan koordinasi antara tim mereka dan tim Universitas Pamulang. Hal ini merupakan elemen penting dalam kelancaran dan suksesnya kerjasama, memastikan pemahaman yang baik dan aliran informasi yang tepat.
4. **Peningkatan Kualitas dan Kesiapan Kerja Lulusan:** Hasil survei juga menunjukkan kepuasan mitra tridharma terhadap kualitas lulusan dan kesiapan mereka untuk memasuki dunia kerja. Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang berhasil memberikan pendidikan yang sesuai dengan harapan mitra tridharma dan tuntutan industri.

5. Kesesuaian dengan Tujuan Bersama: Mitra tridharma merasa bahwa kerjasama ini memenuhi tujuan bersama dengan baik, mencerminkan adanya keselarasan antara visi dan tujuan yang diinginkan oleh kedua belah pihak.
6. Kepuasan terhadap Hasil Kerja atau Produk: Kepuasan mitra tridharma terhadap hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama menegaskan bahwa hasil kerja tersebut memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mitra tridharma.
7. Responsif terhadap Masalah atau Hambatan: Mitra tridharma memberikan penilaian baik terkait dengan upaya Universitas Pamulang dalam menanggapi masalah atau hambatan yang mungkin muncul selama kerjasama. Responsif terhadap masalah adalah faktor penting dalam menjaga kualitas dan kelancaran kerjasama.

Kesimpulan ini memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan dan efektivitas kerjasama antara Program Studi Magister Teknik Informatika di Universitas Pamulang dengan mitra tridharma. Dalam rangka mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi dan terus meningkatkan kualitas layanan kerjasama, disarankan untuk terus melakukan evaluasi, perbaikan, dan penyesuaian sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan mitra tridharma serta tuntutan industri.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

### **Survey yang telah dijelaskan sebagai berikut:**

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan?
2. Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan koordinasi antara tim Anda dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama ini?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama ini?
4. Sejauh mana Anda merasa kerjasama ini memenuhi harapan Anda dalam mencapai tujuan bersama?
5. Apakah Anda merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini?
6. Bagaimana Anda menilai upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini?

**dapat diakses dalam link berikut:**

<https://forms.gle/UgTVpWJPfGq6VhZh8>



**SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PAMULANG**

**Nomor : 223/A/UNPAM/LL/I/2020**

**tentang**

**SURVEI KEPUASAN MITRA TRIDHARMA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA UNIVERSITAS PAMULANG**

**Rektor Universitas Pamulang,**

- Menimbang :**
- Bahwa dengan diberlakukannya Sasaran Mutu terkait pengelolaan kerjasama dengan mitra maka Universitas Pamulang mengeluarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Pamulang Nomor: 797/A/LL/UNPAM/XII/2022 30 Desember 2022, dipandang perlu untuk mengatur kepuasan Mitra Tridharma terhadap proses pelayanan kerjasama di Universitas Pamulang;
  - Bahwa kepuasan mitra tridharma terhadap layanan Universitas Pamulang di laksanakan oleh Lembaga Kemitraan, Pelatihan, dan Humas Universitas Pamulang;
  - bahwa sehubungan dengan butir a dan b di atas, Rektor Universitas Pamulang perlu memberikan Surat Keputusan.
- Mengingat:**
- Undang-Undang No. 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-Undang No. 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  - Peraturan Pemerintahan No.4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi ;
  - Peraturan Pemerintahan Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  - Keputusan Menteri Pendidikan Republik Indonesia Nomor: 105/D/0/2004 tentang Perubahan Nama Yayasan / Badan Penyelenggarakan Universitas Pamulang;
  - Keputusan Ketua Yayasan Sasmita Jaya Nomor: 001/A/YYS/SJ/SK-STATUTA/I/2013 tentang Statuta Universitas Pamulang Tahun 2013;
  - Keputusan Ketua Yayasan Sasmita Jaya Nomor: 007/A/YS.UNPAM/II/2012 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Pamulang;
  - Keputusan Ketua Yayasan Sasmita Jaya Nomor: 070/SK/YSJ/I/2008 tentang Organisasi Tata Kerja Universitas Pamulang;
  - Keputusan Rektor Universitas Pamulang Nomor: 042/A/KP/UNPAM/I/2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Unit Kerja di lingkungan Universitas Pamulang.
- Memperhatikan :** Rapat Pimpinan Rektor Universitas Pamulang tanggal 1 Juli 2020, tentang Survei Kepuasan Mitra Tridharma terhadap layanan kerjasama.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan**

- Pertama** : Pengukuran Kepuasan Mitra Tridharma terhadap layanan kerjasama diadakan sepanjang tahun kalender berjalan;
- Kedua** : Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan ini dijadikan acuan untuk multi program studi serta indikator kinerja lembaga kemitraan, pelatihan dan humas;
- Ketiga** : Sasaran mutu kepuasan Mitra Tridharma dievaluasi sejalan dengan evaluasi pencapaian sasaran mutu yang dilakukan secara rutin;
- Keempat** : Aspek yang diukur dalam survei pengguna lulusan meliputi :
- Penilaian mitra terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan
  - Kepuasan mitra dengan komunikasi dan koordinasi antara tim mitra dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama
  - Tingkat kepuasan mitra terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama

- d. Sejauh mana mitra merasa kerjasama ini memenuhi harapan mitra dalam mencapai tujuan bersama
- e. Apakah mitra merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama
- f. Bagaimana mitra menilai upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini

**Kelima** : Keputusan ini apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Dr. Dayat Hidayat, M.M NIDN  
0408046402

Tembusan:

1. Ketua Yayasan Sasmita Jaya
2. Rektor Universitas Pamulang
3. Para Dekan Fakultas Universitas Pamulang
4. Kepala Program Studi Teknik Informatika S-2 Universitas Pamulang



**INSTRUMEN KEPUASAN MITRA TRIDHARMA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA  
DI UNIVERSITAS PAMULANG**

No	Pernyataan	Nilai			
		✦ 4	✦ 3	✦ 2	✦ 1
1.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam proyek-proyek atau program-program yang telah dilakukan?				
2.	Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan koordinasi antara tim Anda dan tim Universitas Pamulang dalam pelaksanaan kerjasama ini?				
3.	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap profesionalisme dan dedikasi staf Universitas Pamulang yang terlibat dalam kerjasama ini?				
4.	Sejauh mana Anda merasa kerjasama ini memenuhi harapan Anda dalam mencapai tujuan bersama?				
5.	Apakah Anda merasa puas dengan hasil kerja atau produk yang dihasilkan melalui kerjasama ini?				
6.	Bagaimana Anda menilai upaya Universitas Pamulang dalam mencari solusi dan memberikan dukungan jika terdapat masalah atau hambatan dalam kerjasama ini?				