



LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

TAHUN AKADEMIK 2023/2024

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ABULYATAMA
2024

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur *Alhamdulillah* kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan mitra terkait jalinan kerjasama mitra dengan Universitas Abulyatama dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan pelaporan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun Akademik 2023/2024. Ucapan terima kasih ini kami sampaikan kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Para responden yaitu para mitra kerjasama yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Aceh Besar, September 2024
Lembaga Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
PENDAHULUAN	1
HASIL DAN PEMBAHASAN	3
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	8
TINDAK LANJUT.....	10

PENDAHULUAN

Survei kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerjasama merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan secara periodik oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPjM) Universitas Abulyatama pada setiap akhir tahun. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung upaya pengendalian mutu dan peningkatan kualitas proses kerjasama dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam lingkup pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Sejalan dengan tujuan tersebut, laporan ini disusun untuk memperoleh umpan balik konstruktif dari para mitra, yang akan menjadi dasar dalam mengevaluasi dan menyempurnakan pelaksanaan kerjasama yang telah dijalankan oleh Universitas Abulyatama. Melalui informasi ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek yang perlu dipertahankan serta ditingkatkan, guna mendorong terciptanya kemitraan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Adapun aspek-aspek yang dievaluasi dalam survei kepuasan mitra meliputi:

1. Transparansi
2. Komunikasi yang dijalin dengan Mitra Kerjasama
3. Kejelasan Prosedur
4. Manfaat Kerjasama bagi Mitra
5. Kualitas SDM Universitas Abulyatama dalam menjalankan Kegiatan
6. Efektifitas Kerjasama
7. Efisiensi Kerjasama
8. Pedoman Kerjasama
9. Tingkat Kepuasan terhadap Kerjasama (MoU, MoA)
10. Kejelasan Kerjasama
11. Hasil Kerjasama

Penjaringan data dilakukan melalui kuesioner daring yang disebarkan secara berkala kepada seluruh mitra kerjasama aktif Universitas Abulyatama melalui tautan <https://bit.ly/UnayaKerjasama>. Instrumen survei menggunakan skala pengukuran 1–4, dengan klasifikasi sebagai berikut:

- 1: Tidak Puas
- 2: Cukup Puas
- 3: Puas
- 4: Sangat Puas

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif sederhana untuk mengetahui nilai rata-rata kepuasan pada setiap aspek. Selanjutnya, data dijabarkan secara kualitatif untuk menggambarkan persepsi mitra terhadap pelaksanaan kerjasama, serta mengidentifikasi area yang memerlukan penguatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei yang direspon oleh para mitra Universitas Abulyatama, diperoleh sejumlah informasi penting terkait tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan kerjasama. Sebanyak 89 mitra telah berpartisipasi dengan mengisi angket kuesioner daring yang terdiri dari 11 pertanyaan, masing-masing mencerminkan indikator dari aspek-aspek utama dalam pelaksanaan kerjasama institutional.

Setiap pertanyaan dievaluasi berdasarkan skala penilaian 1–4, dengan rincian sebagai berikut:

Skor 4 : Sangat Puas

Skor 3 : Puas

Skor 2 : Cukup Puas

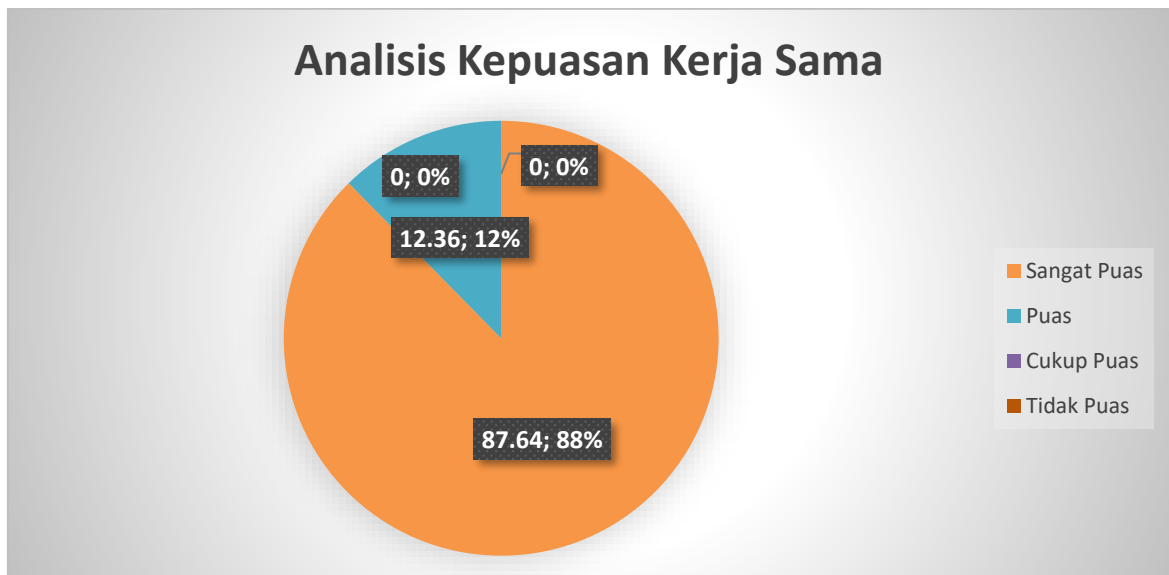
Skor 1 : Tidak Puas

Instrumen ini dirancang untuk mengukur persepsi mitra terhadap berbagai dimensi kerjasama, seperti transparansi, kejelasan prosedur, komunikasi, efektivitas, manfaat, efisiensi, hingga hasil akhir dari kerjasama. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerjasama pada tahun 2024 mencapai 91%. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan oleh Universitas Abulyatama dalam memperkuat sistem kemitraan telah memberikan dampak positif dan dirasakan langsung oleh mitra.

Capaian ini mencerminkan keberhasilan Universitas Abulyatama dalam menjaga kualitas interaksi dengan mitra, mulai dari proses administrasi, pelaksanaan kegiatan, hingga hasil yang dicapai bersama. Hasil ini juga menjadi cerminan komitmen Universitas Abulyatama dalam menyelenggarakan kerjasama yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebermanfaatan bersama. Hasil umpan balik mitra terhadap kepuasan kerjasama untuk tahun 2024 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Umpan Balik Mitra Terhadap Jalinan Kerjasama Tahun 2024

Aspek yang dinilai	Kriteria			
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Transparansi	0%	0%	11.24%	88.76%
Komunikasi yang dijalin dengan mitra kerjasama	0%	0%	16.85%	83.15%
Kejelasan Prosedur	0%	0%	8.99%	91.01%
Manfaat Kerjasama bagi mitra	0%	0%	11.24%	88.76%
Kualitas SDM Universitas Abulyatama dalam menjalankan kegiatan	0%	0%	16.84%	83.15%
Efektivitas kerjasama	0%	0%	7.87%	92.13%
Efisiensifitas Kerjasama	0%	0%	12.36%	87.64%
Pedoman Kerjasama	0%	0%	11.24%	88.76%
Tingkat kepuasan terhadap kerjasama (MoU, MoA, dan IA)	0%	0%	15.73%	84.27%
Kejelasan Kerjasama	0%	0%	12.36%	87.64%
Hasil Kerjasama	0%	0%	13.48%	86.52%



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mitra Kerjasama

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menyatakan kepuasan yang tinggi, baik dalam kategori “Puas” maupun “Sangat Puas”, terhadap

seluruh aspek kerja sama. Serta tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Puas” maupun “Cukup Puas”. Ini merupakan indikator sangat positif yang menunjukkan bahwa mekanisme pelaksanaan kerja sama telah mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mitra. Tingkat kepuasan tertinggi tercatat pada aspek efektivitas kerja sama (92%), hasil kerja sama (87%) dan kepuasan terhadap kejelasan kerjasama (88%) dan dokumen kerja sama (91%). Sedangkan aspek lain seperti transparansi, komunikasi, kejelasan prosedur, manfaat kerja sama, kualitas SDM, efisiensi pelaksanaan dan pedoman kerja sama mendapatkan nilai 88% Sangat Puas dan 12% Puas, yang tetap mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan merata.

Aspek transparansi diperoleh bahwa sebagian besar mitra (89%) menyatakan sangat puas terhadap keterbukaan informasi dalam kerja sama. Universitas Abulyatama dinilai mampu menyediakan informasi yang jelas, tidak bias, dan mudah diakses sejak proses awal perencanaan, penyusunan dokumen, pelaksanaan, hingga pelaporan kegiatan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip *good governance* telah diterapkan secara konsisten. Aspek komunikasi memperoleh apresiasi yang sama tinggi. Komunikasi yang baik dipandang sebagai elemen penting dalam menjaga kesinambungan dan efektivitas pelaksanaan program kerja sama. Mitra menyatakan bahwa tim pengelola Universitas Abulyatama responsif, komunikatif, mudah dijangkau, dan bersedia berdiskusi terkait permasalahan teknis maupun administratif. Keberhasilan komunikasi ini berdampak langsung terhadap kepuasan mitra dalam hal koordinasi dan pengambilan keputusan bersama.

Mitra juga menilai bahwa prosedur kerja sama yang diterapkan telah disusun secara sistematis dan mudah diikuti. Penilaian sangat puas pada aspek ini (91%) memperlihatkan bahwa alur kerja yang dijalankan mulai dari pengajuan proposal, penyusunan dokumen, pelaksanaan kegiatan, hingga pelaporan, semuanya dilakukan dengan panduan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan prosedur ini penting untuk memastikan semua pihak menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara proporsional. Manfaat langsung dari kerja sama menjadi aspek yang sangat diapresiasi oleh mitra. Sebagian besar responden menyatakan bahwa bentuk kerja sama yang dijalankan memberikan nilai tambah nyata, baik berupa peningkatan kompetensi, akses terhadap sumber daya, atau keberlanjutan program. Apresiasi ini juga

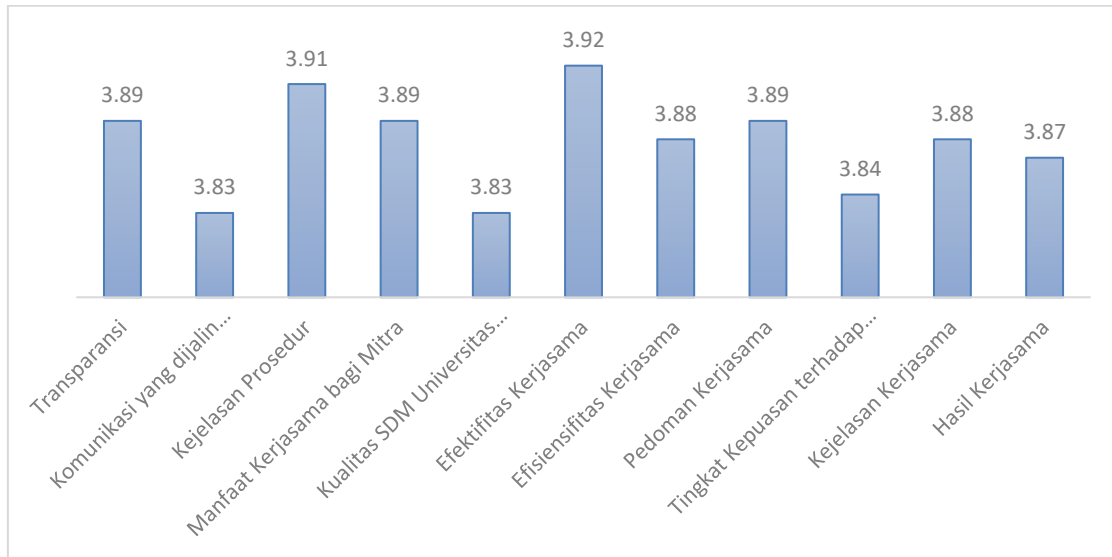
mencerminkan adanya relevansi tinggi antara bentuk kerja sama yang dijalankan dengan kebutuhan dan harapan mitra.

Universitas Abulyatama dinilai memiliki SDM pelaksana yang unggul, ditandai dengan tingkat profesionalitas, pemahaman atas substansi kerja sama, dan kemampuan membangun relasi mitra. Penilaian sangat puas (83%) mencerminkan bahwa mitra tidak hanya menghargai kompetensi teknis, tetapi juga kualitas interpersonal dan etika kerja yang ditunjukkan oleh staf dan dosen pelaksana kerja sama. Pada aspek efektivitas kerja sama, aspek ini memperoleh skor tertinggi (92% sangat puas), yang menunjukkan bahwa kerja sama yang dijalankan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam dokumen kerja sama. Efektivitas mencakup pencapaian target kegiatan, efisiensi proses, dan hasil yang relevan dengan indikator keberhasilan. Ini mengindikasikan bahwa kerja sama tidak berhenti pada tataran formalitas administratif, tetapi benar-benar dilaksanakan dan berdampak.

Sebesar 88% mitra menyatakan sangat puas terhadap efisiensi pelaksanaan kerja sama. Efisiensi di sini meliputi pengelolaan waktu, sumber daya, serta kecepatan dalam pengambilan keputusan. Proses administratif yang tidak berbelit, penggunaan platform digital, dan fleksibilitas dalam komunikasi menjadi kunci keberhasilan efisiensi. Kehadiran dokumen kerja sama formal seperti MoU, MoA, dan IA mendapatkan apresiasi tinggi. Mitra menilai bahwa pedoman ini disusun secara baik, lengkap, dan mencakup semua ketentuan penting yang diperlukan untuk menjalankan kerja sama secara tertib dan profesional. Dokumen ini juga memberikan dasar hukum yang kuat dan acuan ketika terjadi perbedaan persepsi atau perubahan rencana kerja. Sebanyak 91% mitra menyatakan sangat puas, menunjukkan bahwa dokumen kerja sama tidak hanya lengkap dan legal, tetapi juga disusun dengan memperhatikan aspek kejelasan isi, struktur yang logis, dan fleksibilitas dalam implementasi. Dokumen menjadi jembatan formal dan substantif yang penting dalam menjaga komitmen bersama.

Mitra merasa sangat terbantu dengan penjelasan yang detail mengenai bentuk kerja sama, sasaran kegiatan, indikator keberhasilan, dan pembagian tanggung jawab. Ini menunjukkan bahwa pengelolaan kerja sama dilakukan secara profesional dan berbasis rencana kerja yang matang. Aspek hasil kerja sama mencatat skor tinggi (92% sangat puas), yang menunjukkan bahwa kegiatan kerja sama yang dilakukan tidak hanya berakhir sebagai kegiatan administratif, melainkan telah menghasilkan capaian yang

berdampak nyata bagi mitra. Beberapa mitra mencatat peningkatan kapasitas institusional, tercapainya target kolaboratif, serta terjalinnya hubungan yang berkelanjutan.



Grafik Penilaian Berdasarkan aspek penilaian per item

Dari Grafik ini dapat dilihat aspek yang mendapat nilai tertinggi adalah aspek Efektifitas Kerjasama yang mendapat 3.92 dan aspek komunikasi dan yang dijalin dan kualitas SDM mendapat nilai terendah yaitu sebanyak 3.83.

Berikut tabel Penilaian berdasarkan aspek penilaian:

Transparansi	3.89
Komunikasi yang dijalin dengan Mitra Kerjasama	3.83
Kejelasan Prosedur	3.91
Manfaat Kerjasama bagi Mitra	3.89
Kualitas SDM Universitas Abulyatama dalam menjalankan Kegiatan	3.83
Efektifitas Kerjasama	3.92
Efisiensi Kerjasama	3.88
Pedoman Kerjasama	3.89
Tingkat Kepuasan terhadap Kerjasama (MoU, MoA)	3.84
Kejelasan Kerjasama	3.88
Hasil Kerjasama	3.87

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Hasil evaluasi kinerja kerja sama menunjukkan bahwa Universitas Abulyatama berhasil membangun sistem kerja sama yang transparan, responsif, efisien, dan menghasilkan manfaat nyata bagi mitra. Tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan, dan seluruh aspek memperoleh nilai 100% kepuasan, dengan proporsi sangat puas mendominasi. Aspek yang menonjol adalah efektivitas dan hasil kerja sama yang menunjukkan bahwa kerja sama yang dibangun bukan sekadar bentuk relasi kelembagaan formal, tetapi telah menjadi mekanisme strategis untuk membangun sinergi, memperluas dampak institusional, serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) di bidang kesehatan, pendidikan, dan pengabdian masyarakat. Evaluasi ini juga menunjukkan bahwa Universitas Abulyatama memiliki keunggulan dalam mengelola SDM pelaksana yang kompeten, menyusun dokumen kerja sama yang komprehensif, serta menciptakan hubungan kolaboratif yang dilandasi saling percaya dan kesetaraan.

b. Rekomendasi

Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan, beberapa rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan Kualitas Pelaksanaan. Standar pelayanan dan pelaksanaan kerja sama yang telah terbukti efektif perlu dipertahankan, khususnya dalam aspek komunikasi, efektivitas program, serta hasil kerja sama.
2. Digitalisasi Proses Kerja Sama. Pengembangan platform “e-Kerjasama” berbasis web yang mengintegrasikan informasi, formulir, dokumen, dan pelaporan secara real-time perlu menjadi prioritas, guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pengelolaan data.
3. Pelibatan Aktif Mitra dalam Perencanaan dan Evaluasi, disarankan untuk mengembangkan model kerja sama yang partisipatif, dengan melibatkan mitra secara aktif dalam perancangan program dan evaluasi bersama untuk membangun rasa kepemilikan bersama (*co-ownership*).

4. Replikasi Praktik Baik dan Inovasi Model Kolaborasi. Dokumentasi praktik kerja sama yang sukses dan inovatif perlu dilakukan untuk dijadikan model pengembangan bagi kemitraan baru, baik dengan mitra domestik maupun internasional.

TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk konkret dari hasil evaluasi ini, Universitas Abulyatama akan melaksanakan sejumlah langkah tindak lanjut sebagai berikut:

1. Penyusunan SOP dan Pedoman Kerja Sama yang Terstandar. SOP dan dokumen pendukung akan disusun ulang dengan memperhatikan dinamika kebijakan nasional dan praktik internasional terbaik.
2. Penguatan Kapasitas Tim Kerja Sama. Pelatihan teknis dan manajerial akan diberikan secara rutin kepada tim kerja sama, agar mereka mampu menghadapi kompleksitas kolaborasi lintas institusi dan lintas sektor.
3. Penerapan Sistem Informasi Kerja Sama Terintegrasi. Sistem informasi daring akan dikembangkan untuk pengelolaan database MoU/MoA/IA, pelaporan progres, hingga pengarsipan digital yang mudah diakses oleh mitra.
4. Publikasi Laporan Tahunan Kerja Sama. Setiap akhir tahun, Universitas Abulyatama akan menyusun dan mempublikasikan laporan evaluasi kerja sama sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik dan akuntabilitas kelembagaan.
5. Ekspansi dan Diversifikasi Mitra Strategis. Berdasarkan kekuatan yang dimiliki, Universitas Abulyatama akan memperluas kemitraan ke sektor industri kesehatan, lembaga donor nasional maupun internasional melalui model kerja sama yang fleksibel dan berbasis kebutuhan lokal.