

LAPORAN
KEPUASAN
MITRA
TAHUN 2024



**BADAN KERJASAMA
POLITEKNIK NEGERI MADIUN**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA
POLITEKNIK NEGERI MADIUN**

Disusun Oleh :

**BADAN KERJASAMA
POLITEKNIK NEGERI MADIUN**

Madiun 20 Desember 2024

Kepala Badan Kerjasama,



Sundaru Guntur Wibowo, S.H., M. Kn.

Mengetahui

Wakil Direktur III



Fredy Susanto, S. Pd., M. Pd

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei kepuasan mitra kerjasama. Survei layanan kepuasan mitra kerjasama ini terdiri dari pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama. Pengukuran masing-masing layanan kepuasan mitra secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan mitra kerjasama. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang mahakuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Madiun, Desember 2024

Sundaru Guntur Wibowo, S.H., M. Kn

DAFTAR ISI

BADAN KERJASAMA POLITEKNIK NEGERI MADIUN	1
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I	3
PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan 3	
BAB II.....	4
METODOLOGI SURVEI	4
A. Rencana dan Tahapan Survei	4
B. Waktu Pelaksanaan	5
BAB III.....	6
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	6
A. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN KERJASAMATAHUN AKADEMIK 2022/2023	6
BAB IV.....	15
KESIMPULAN DAN SARAN	15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerjasama dengan mitra baik dalam bidang akademik maupun non akademik adalah merupakan bagian dari sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dilakukan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara internal dan eksternal. Politeknik Negeri Madiun adalah salah satu Perguruan Tinggi Vokasi yang dalam pelaksanaannya telah bekerjasama dengan Institusi Pemerintah, Perguruan Tinggi dalam dan Luar Negeri, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta Industri lain baik UMKM maupun Industri skala Nasional dan Internasional . Kerjasama ini dilakukan mulai tingkat Program Studi, Jurusan sampai tingkat Institusi. Kerjasama tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan komitmen Politeknik Negeri Madiun menjadi Perguruan Tinggi Vokasi yang bereputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni

Kerjasama ini akan terus dilakukan untuk menambah jejaring bagi institusi agar Politeknik Negeri Madiun terus berkembang. Demi kelancaran pelaksanaan kerjasama antara Politeknik Negeri Madiun dan mitra, perlu adanya survey kepuasan mitra kerjasama. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan Kerjasama yang dilakukan. Survey kepuasan ini meliputi kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama sampai kepada keberlanjutan kerjasama yang digali antara Politeknik Negeri Madiun dengan mitra kerjasama, baik di tingkat nasional maupun internasional.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan kerjasama yang telah dilakukan oleh Politeknik Negeri Madiun dengan mitra kerjasamasecara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi agar Badan Kerjasama dan Politeknik Negeri Madiun secara kontinu dapat memberikan layanan terbaik kepada para mitra kerjasama.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama direncanakan setiap akhir semester genap dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pengembangan instrumen dan desain penelitian

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) bidang kerjasama dan divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Pada tahap awal, sebelum disebarkan instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya.

Subjek penelitian dalam survei kepuasan mitra adalah mitra yang masih menjalin kerjasama dengan Politeknik Negeri Madiun. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan form survey dalam bentuk google form yang kemudian dikirimkan pada mitra. Adapun link google form yang dikirimkan pada mitra adalah <https://bit.ly/KuisisionerKepuasanMitraPNM>. Dari hasil isian pada google form tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama antara lain pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan tindak lanjut. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *software* SPSS sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan diukur dengan mencari rata-rata pada masing-masing kategori untuk semua item atau instrumen.

4. Laporan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mitra kerjasama disusun oleh tim Badan Kerjasama Politeknik Negeri Madiun.

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan di laksanakan secara reguler pada setiap akhir tahun. Setelah data terkumpul, pada bulan desember data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN KERJASAMA TAHUN AKADEMIK 2023/2024

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0%	0	0%	5	33,3%	10	66,7%
item2	0	0%	0	0%	2	20,0%	13	80,0%
item3	0	0%	0	0%	6	40,0%	9	60,0%
item4	0	0%	0	0%	2	13,3%	13	86,7%
item5	0	0%	0	0%	4	26,7%	11	73,3%
item6	0	0%	0	0%	0	0%	15	100,0%
item7	0	0%	0	0%	1	6,7%	14	93,3%
item8	0	0%	0	0%	1	6,7%	14	93,3%
item9	0	0%	0	0%	0	0%	15	100,0%
item10	0	0%	0	0%	3	20,0%	12	80,0%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. Item 1 yaitu "Bidang Kerjasama Politeknik Negeri Madiun merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama" diketahui sebanyak 10 mitra atau 66.7% menyatakan sangat puas, sebanyak 5 mitra atau 33.3% menyatakan puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas. Item 2 yaitu "Proses pembuatan MoU dan perjanjian kerjasama (PKS) berlangsung cepat dan sesuai harapan" diketahui tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, sebanyak 13 mitra atau 80.0% menyatakan sangat puas, sebanyak 2 mitra atau 20.0% menyatakan puas. Item 3 yaitu " Politeknik Negeri Madiun memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan" diketahui

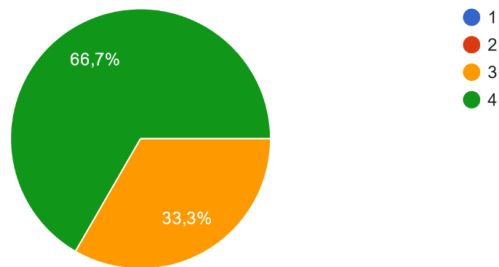
sebanyak 9 mitra atau 60.0% menyatakan sangat puas, sebanyak 6 mitra atau 40.0% menyatakan puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 4 yaitu "Kerjasama dengan Politeknik Negeri Madiun berjalan sesuai dengan yang diharapkan" diketahui sebanyak 13 mitra atau 86.7% menyatakan sangat puas, sebanyak 2 mitra atau 13.3% menyatakan puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 5 yaitu "Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Politeknik Negeri Madiun" diketahui tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, sebanyak 11 mitra atau 73.3% menyatakan sangat puas, sebanyak 4 mitra atau 26.7% menyatakan puas.

Tabel di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama" diketahui sebanyak 15 mitra atau 100.0% menyatakan sangat puas, dan tidak satu pun mitra menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, ataupun puas pada point ini. Item 7 yaitu "Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku" diketahui sebanyak 14 mitra atau 93.3% menyatakan sangat puas, sebanyak 1 mitra atau 6.7% menyatakan puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Item 8 yaitu "SDM yang ada di Politeknik Negeri Madiun sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama" diketahui sebanyak 14 mitra atau 93.3% menyatakan sangat puas, sebanyak 1 mitra atau 6.7% menyatakan puas, dan tidak satu pun mitra menyatakan sangat tidak puas ataupun tidak puas pada point ini. Item 9 yaitu "SDM Politeknik Negeri Madiun bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional" diketahui sebanyak 15 mitra atau 100.0% menyatakan sangat puas, tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, maupun puas. Item 10 yaitu "Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Politeknik Negeri Madiun perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang" diketahui tidak ada mitra yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas pada point ini, sebanyak 12 mitra atau 80.0% menyatakan sangat puas, sebanyak 3 mitra atau 20.0% menyatakan puas.

Secara visual, deskripsi terhadap mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada

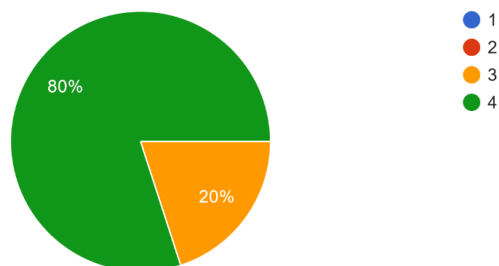
grafik di bawah ini.

Badan kerjasama Politeknik Negeri Madiun merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama
15 jawaban



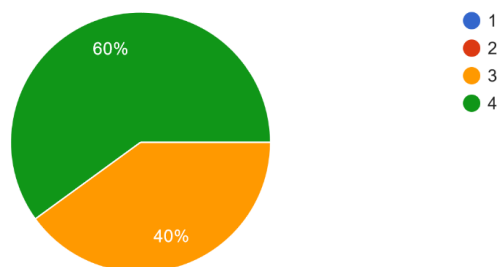
Gambar 1. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 1

Proses Pembuatan MoU dan Perjanjian Kerjasama (PKS) Berlangsung Cepat Dan Sesuai Harapan
15 jawaban



Gambar 2. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 2

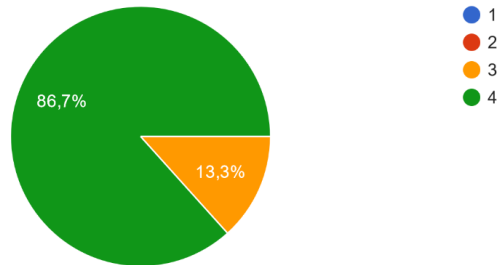
Politeknik Negeri Madiun Memberikan Pendampingan Terhadap Kebutuhan Kerjasama Yang Kami Harapkan
15 jawaban



Gambar 3. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 3

Kerjasama dengan Politeknik Negeri Madiun berjalan sesuai dengan yang diharapkan

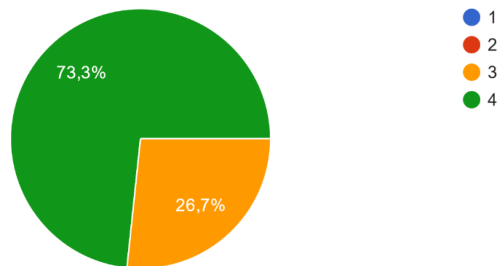
15 jawaban



Gambar 4. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 4

Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Politeknik Negeri Madiun

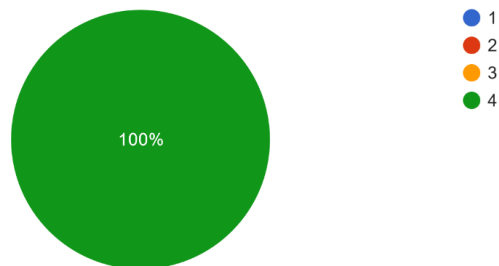
15 jawaban



Gambar 5. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 5

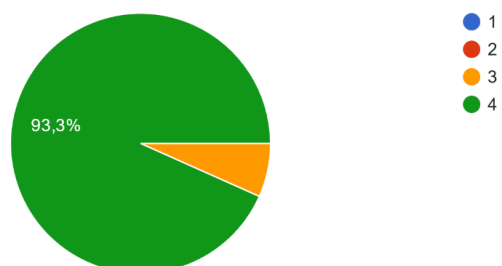
Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama

15 jawaban



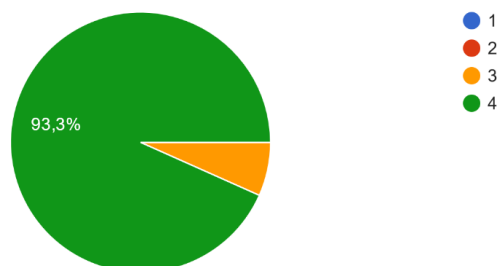
Gambar 6. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 6

Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku
15 jawaban



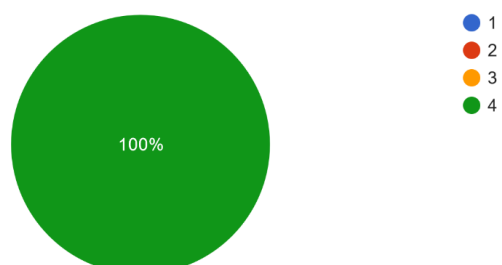
Gambar 7. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 7

SDM yang ada di Politeknik Negeri Madiun sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama
15 jawaban



Gambar 8. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 8

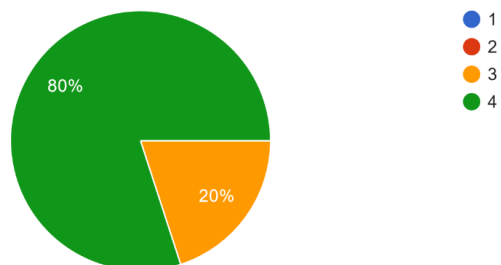
SDM Politeknik Negeri Madiun bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional
15 jawaban



Gambar 9. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 9

Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Politeknik Negeri Madiun perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang

15 jawaban



Gambar 10. Grafik Kepuasan Mitra Aspek 10

Tingkat kepuasan mitra kerjasama ditentukan dengan mencari rata-rata dari semua item pada masing-masing kategori. Perhitungan tingkat kepuasan mitra kerjasama adalah sebagai berikut:

TINGKAT KEPUASAN MITRA KERJASAMA TAHUNAKADEMIK 2023/2024

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4
1	Badan kerjasama Politeknik NegeriMadiun merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama	0%	0%	33,3%	67,7%
2	Proses pembuatan MoU dan Perjanjian Kerjasama (PKS) berlangsung cepat dan sesuai harapan	0%	0%	20,0%	80,0%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4
3	Politeknik Negeri Madiun memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasamayang kami harapkan	0%	0%	40,0%	60,0%
4	Kerjasama dengan Politeknik Negeri Madiun berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0%	0%	13,3%	86,7%
5	Kami mendapatkan manfaat yangbaik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Politeknik Negeri Madiun	0%	0%	26,7%	73,3%
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0%	0%	0%	100,0%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuaidengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0%	0%	6,7%	93,3%
8	SDM yang ada di Politeknik Negeri Madiun sesuai dengankeahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0%	0%	6,7%	93,3%
9	SDM Politeknik Negeri Madiun bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0%	0%	0%	100,0%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Politeknik Negeri Madiun perlu dikembangkan untukmenghadapi dunia kerja di masa mendatang	0%	0%	20,0%	80%
Nilai Rata-Rata		0%	0%	24,5%	75,5%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan mitra pada setiap item survei kepuasan adalah sebesar 100% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas pada setiap itemnya. Hal ini yang menjadikan nilai tertinggi hanya pada item puas dan sangat puas. Dari data tersebut dapat dilihat nilai rata-rata pada masing-masing kategori adalah 75,5% mitra merasa sangat puas, 24,5% mitra merasa puas dan tidak ada mitra yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mitra kerjasama dapat dijelaskan bahwa bidang pelayanan Politeknik Negeri Madiun yang meliputi : Bidang kerjasama Politeknik Negeri Madiun merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis Kerjasama, Proses pembuatan MoU dan Perjanjian Kerjasama (PKS) berlangsung cepat dan sesuai harapan, Politeknik Negeri Madiun memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mitra. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tentunya menjadikan mitra merasa puas. Sedangkan pada poin pelaksanaan yang meliputi: Kerjasama dengan Politeknik Negeri Madiun berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Politeknik Negeri Madiun, Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian Kerjasama, juga mendapat respon baik dari mitra. Apa yang sudah dilaksanakan dalam kegiatan Kerjasama ini sudah sesuai dengan apa yang tertuang pada surat perjanjian Kerjasama maupun MoU. Jika memang ada beberapa kegiatan yang belum terlaksana akan menjadi evaluasi pada tahun-tahun berikutnya sehingga dapat menjadi agenda selanjutnya. Manfaat yang diperoleh juga dapat dirasakan oleh kedua belah pihak. Pihak mitra merasa terbantu dengan adanya kegiatan Kerjasama ini, sehingga bersedia melanjutkan pada tahun-tahun berikutnya. Pada bidang monitoring yang meliputi kegiatan : Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku, SDM yang ada di Politeknik Negeri Madiun sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin Kerjasama, SDM Politeknik Negeri Madiun bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara professional, Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Politeknik Negeri Madiun perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang mendapat respon yang baik pula dari mitra. Mitra merasa puas dengan hasil kinerja yang diberikan oleh seluruh SDM Politeknik Negeri Madiun. Mulai dari pelaporan kegiatan yang diberikan secara berkala dan teratur kepada mitra, transparansi kegiatan kedua belah pihak yang terkait dengan bidang-bidang Kerjasama. Keahlian SDM juga sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mitra baik yang dibidang Pendidikan maupun Dunia Usaha atau

Dunia Industri (DUDI) baik yang skala lokal, nasional maupun internasional. Begitu juga dengan kurikulum yang dikembangkan di Politeknik Negeri Madiun selalu ditinjau minimal setiap 4 tahun sekali sesuai dengan kebutuhan. Pada peninjauan kurikulum juga melibatkan *stake holder* sehingga dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan mitra.

BAB IV

KESIMPULAN

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui bahwa rata-rata seluruh item pada survei kepuasan mitra adalah sebesar 75,5% merasa sangat puas, 24,5% merasa puas dan tidak ada mitra yang merasa sangat tidak puas dan tidak puas. Sedangkan jumlah pada masing- masing item pada survei kepuasan mitra adalah sebesar 100. Selain presentase mengenai hasil penilaian skala likert sebelumnya, kuisisioner kepuasan mitra ini juga terdapat sebuah kolom komentar dimana pada hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keberlanjutan dari sebuah jalinan kerjasama perlu dilakukan guna meningkatkan kebaikan bagi kedua belah pihak yang menjalin kerjasama, khususnya yaitu pada perihal tri dharma perguruan tinggi. Pihak industri maupun perguruan tinggi vokasi akan selalu berbenah diri agar kedepannya dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap kerja di dunia industri dengan diawali dari sinkronisasi kurikulum yang dihasilkan dari suatu FGD mitra industri dan perguruan tinggi vokasi.