

**LAPORAN KEPUASAN MITRA
KERJASAMA, MITRA PENELITIAN,
DAN MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama, Mitra Penelitian,
dan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat
Program Studi Manajemen Tahun 2022/2023

Tempat Kegiatan : Program Studi Manajemen

Waktu Kegiatan : Mei 2022 – Februari 2023

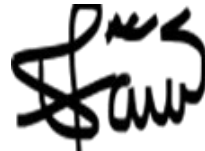
Makassar, 27 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Zulkifli Murfat, S.Kom., S.E., M.M
NIDN. 0921068501

Unit Pengendalian Sistem Mutu FEB



Ummu Kalsum, S.ST., M.Ak., CertDa
NIDN. 0909128901



Dekan



Prof. Dr. H. Mursalim Laekkeng, SE., M.Si.,
Akt., CA., CPAI, CPA., CSP., ASEAN., CPA.
NIDN. 0905067101

Wakil Dekan III



Dr. H. Muhammad Syafi' A. Basalamah, SE., MM.
NIDN. 0927038603

KATA PENGANTAR

Atas Rahmat Allah Subhanahu Wata'ala, laporan pengukuran kepuasan Mitra Kerjasama, Mitra Penelitian, dan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat telah diselesaikan dan dilaporkan dengan baik. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu selama proses pelaksanaan kegiatan ini, dari awal pelaksanaan sampai akhir sehingga tersusun dalam bentuk laporan pengukuran kepuasan mitra pada Tahun Akademik 2022/2023.

Ucapan terimakasih kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Pengembangan Sumber Daya Pembelajaran Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan masukan serta dukungan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument terhadap mitra, peneliti, dan pelaksana PkM.
4. Pada responden yang terdiri dari Mitra Kerjasama, Mitra Penelitian, dan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi survey kepuasan.

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

Makassar, 27 Februari 2023

Program Studi Manajemen FEB UMI

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| Halaman Pengesahan..... | 1 |
| Kata Pengantar..... | 2 |
| Daftar Isi..... | 3 |
| BAB I. Pendahuluan..... | 4 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 4 |
| 1.2 Tujuan..... | 4 |
| 1.3 Sasaran..... | 4 |
| 1.4 Hasil Yang Diharapkan..... | 5 |
| 1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring..... | 5 |
| 1.6 Metode Analisis Data..... | 9 |
| BAB II. Pelaksanaan dan Hasil Survey..... | 10 |
| 2.1 Waktu Pelaksanaan..... | 10 |
| 2.2 Teknik Survey..... | 10 |
| 2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan..... | 10 |
| BAB III. Kesimpulan dan Rekomendasi..... | 13 |

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia dengan pihak luar yang sudah dijalin dilaksanakan berdasarkan prinsip saling menghormati, membutuhkan, dan menguntungkan. Upaya kerjasama diawali dengan membuat kesepakatan Bersama yang dituangkan dalam MoU dengan lembaga lain, selanjutnya yang bersangkutan akan melaksanakan berbagai program yang telah disepakati dalam MoU. Dan selama atau setelah kerjasama ini, akan dilakukan pengukuran survey kepuasan mitra.

Pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mitra adalah dengan mencermati kesepakatan kerjasama yang akan dilakukan monitoring serta menghubungi tim monitoring maupun mitra kerjasama dengan mengirimkan surat kepada mitra kerjasama. Persiapan dilaksanakan dengan mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan napa saja yang akan dimonitor, terutama variabel penting dengan menggunakan indikator mana yang sesuai dengan tujuan program kegiatan.

Dengan proses evaluasi ini, sangat diharapkan umpan balik sebagai masukan terutama untuk proses tridarma pendidikan. Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survey pada Tahun Akademik 2022/2023.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan evaluasi kepuasan mitra, yakni:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap proses Kerjasama, penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- b. Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pengampu kebijakan terkait proses kerjasama mitra agar terbentuk budaya mutu.

1.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survey adalah seluruh mitra yang bekerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia terutama Program Studi Manajemen pada tahun akademik 2022/2023.

1.4 Hasil Yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan terhadap pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mitra adalah laporan mengenai kepuasan mitra baik kerjasama, penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat dengan Program Studi Manajemen FEB UMI tahun akademik 2022/2023.

1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen survei kepuasan mitra Kerjasama, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai berikut:.

TABEL 1 Survey Kepuasan Mitra.

| No | Aspek Yang Diukur |
|-------------------------|--|
| MITRA KERJASAMA | |
| 1 | Kerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen memberikan kemanfaatan untuk pengembangan instansi kami. |
| 2 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen menindaklanjuti kerjasama dengan menerbitkan nota kesepakatan. |
| 3 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen melaksanakan kerjasama sesuai dengan nota kesepakatan. |
| 4 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen melakukan evaluasi kerjasama yang telah dilakukan. |
| 5 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama selanjutnya. |
| 6 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen melibatkan instansi kami dalam pelaksanaan kegiatan. |
| 7 | Kegiatan kerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi kami. |
| 8 | Keberlanjutan kerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi kami. |
| MITRA PENELITIAN | |
| 1 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen memberikan respon positif, cepat dan profesional terkait kegiatan penelitian yang melibatkan instansi/perusahaan. |
| 2 | Kerjasama antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen dengan instansi/perusahaan dalam kegiatan penelitian telah diimplementasikan menggunakan prinsip kooperatif, konsultatif dan korektif. |
| 3 | Kegiatan kerjasama penelitian dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen bermanfaat sesuai dengan kebutuhan. |
| 4 | Kualitas penelitian yang melibatkan instansi/perusahaan. |
| 5 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang penelitian telah disusun dan dikomunikasikan. |
| 6 | Tindak lanjut kerjasama kegiatan penelitian antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen dengan instansi/perusahaan berguna untuk merencanakan kegiatan berikutnya. |
| 7 | Tujuan kegiatan penelitian yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat |
| 8 | Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan. |
| 9 | Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sesuai dengan kebutuhan, sopan, |

| | |
|---|--|
| | ramah dan kooperatif. |
| 10 | Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra peneliti direspons dengan baik oleh sumber daya manusia yang terlibat. |
| 11 | Output penelitian dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra |
| MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT | |
| 1 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen memberikan respon positif, cepat dan profesional terkait kegiatan pengabdian yang melibatkan instansi/perusahaan. |
| 2 | Kerjasama antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen dengan instansi/perusahaan dalam kegiatan pengabdian telah diimplementasikan menggunakan prinsip kooperatif, konsultatif dan korektif. |
| 3 | Kegiatan kerjasama pengabdian dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen bermanfaat sesuai dengan kebutuhan. |
| 4 | Kualitas pengabdian yang melibatkan instansi/perusahaan. |
| 5 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang pengabdian telah disusun dan dikomunikasikan. |
| 6 | Tindak lanjut kerjasama pengabdian antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI terutama Program Studi Manajemen dengan instansi/perusahaan berguna untuk merencanakan kegiatan berikutnya. |
| 7 | Tujuan kegiatan pengabdian yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat. |
| 8 | Kegiatan pengabdian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan. |
| 9 | Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian sesuai dengan kebutuhan, sopan, ramah dan kooperatif. |
| 10 | Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra pengabdian direspons dengan baik oleh sumber daya manusia yang terlibat. |
| 11 | Output pengabdian dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra |

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument Kerjasama dapat dilihat pada table 2, validitas instrument Penelitian pada table 3, validitas instrument Pengabdian Kepada Masyarakat pada table 4. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.832 untuk instrument Kerjasama, 0.877 untuk instrument Penelitian, dan 0.865 untuk instrument Pengabdian kepada Masyarakat.

TABEL 2. Uji validitas instrument Kerjasama

| No. Soal | rHitung | rTabel | Status |
|----------|------------|--------|--------|
| 1 | 0,8745263 | 0,456 | VALID |
| 2 | 0,60361326 | 0,456 | VALID |
| 3 | 0,49601587 | 0,456 | VALID |
| 4 | 0,77280982 | 0,456 | VALID |
| 5 | 0,49601587 | 0,456 | VALID |
| 6 | 0,87602803 | 0,456 | VALID |
| 7 | 0,8745263 | 0,456 | VALID |
| 8 | 0,49601587 | 0,456 | VALID |

TABEL 3. Uji validitas instrument Penelitian

| No. Soal | rHitung | rTabel | Status |
|----------|------------|--------|--------|
| 1 | 0,59154745 | 0,456 | VALID |
| 2 | 0,6463738 | 0,456 | VALID |
| 3 | 0,83154656 | 0,456 | VALID |
| 4 | 0,68572011 | 0,456 | VALID |
| 5 | 0,64994444 | 0,456 | VALID |
| 6 | 0,60454391 | 0,456 | VALID |
| 7 | 0,56074713 | 0,456 | VALID |
| 8 | 0,75086352 | 0,456 | VALID |
| 9 | 0,47121607 | 0,456 | VALID |
| 10 | 0,92050555 | 0,456 | VALID |
| 11 | 0,70120015 | 0,456 | VALID |

TABEL 4. Uji validitas instrument Pengabdian Kepada Masyarakat

| No. Soal | rHitung | rTabel | Status |
|----------|------------|--------|--------|
| 1 | 0,89680204 | 0,456 | VALID |
| 2 | 0,50954662 | 0,456 | VALID |
| 3 | 0,88375163 | 0,456 | VALID |
| 4 | 0,66444879 | 0,456 | VALID |
| 5 | 0,66444879 | 0,456 | VALID |
| 6 | 0,76714551 | 0,456 | VALID |
| 7 | 0,50982192 | 0,456 | VALID |
| 8 | 0,50982192 | 0,456 | VALID |
| 9 | 0,72271459 | 0,456 | VALID |
| 10 | 0,50954662 | 0,456 | VALID |
| 11 | 0,50954662 | 0,456 | VALID |

Masing-masing instrument memiliki butir pertanyaan terdiri dari 5 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berikut table skor dari setiap jawaban.

TABEL 3 Nilai / skor jawaban

| Nilai | Klasifikasi Kepuasan |
|--------------|-----------------------------|
| 1 | Tidak Baik (TB) |
| 2 | Kurang (K) |
| 3 | Cukup (C) |
| 4 | Baik (B) |
| 5 | Sangat Baik (SB) |

1.6 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan berupa skala kepuasan (1-5) yang telah diuraikan pada bagian 1.5. Kemudian data dianalisis menggunakan analisis statistic deksriptif.

BAB II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan mulai pada bulan Mei 2022 sampai dengan Februari 2023 dengan capaian sebanyak 10 responden untuk mitra kerja sama, 14 responden untuk mitra penelitian, dan 17 responden untuk mitra pengabdian.

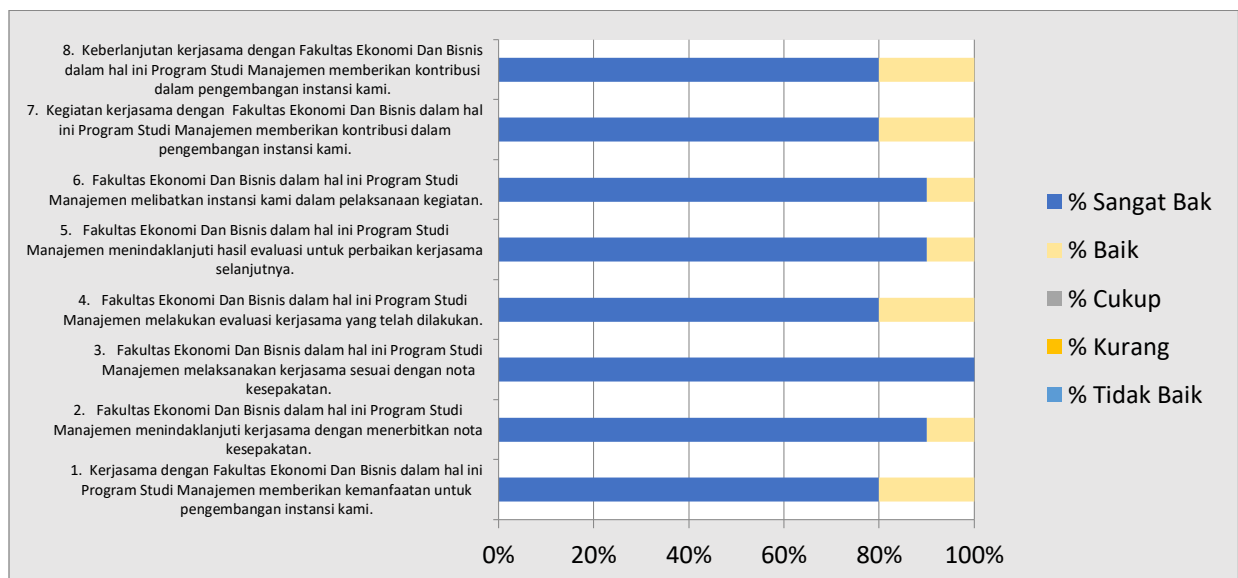
2.2 Teknik Survey

Pelaksanaan survey dilakukan secara online, dimana link survey akan didistribusikan langsung ke mitra. Proses pelaksanaan dilakukan monitoring untuk memastikan responden atau pihak mitra telah melakukan pengisian kuesioner. Link kuesioner dapat diakses pada url <https://forms.gle/LV6yn3nXtiiXPUzu5> (untuk mitra kerja sama), <https://forms.gle/Fc5jwnf1H7gHJMno7> (untuk mitra penelitian), dan <https://forms.gle/kfeC3xTmGFowR649A> (untuk mitra pengabdian kepada masyarakat)

2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

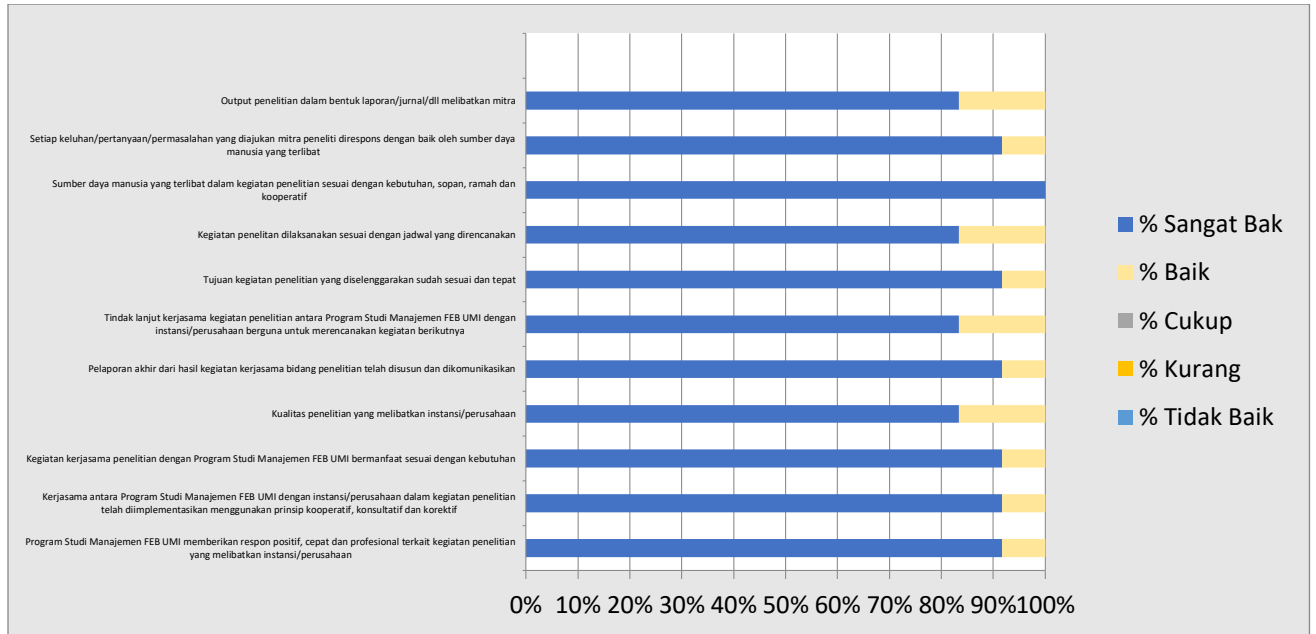
Berdasarkan hasil survey, diperoleh tingkat kepuasan mitra Kerjasama seperti yang ditunjukkan pada Grafik 1. Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan mitra Kerjasama berada pada kategori sangat baik, dimana tingkat kepuasan dengan kategori Sangat Baik rata-rata diatas 80%.

Grafik 1. Pengukuran Kepuasan Mitra Kerjasama



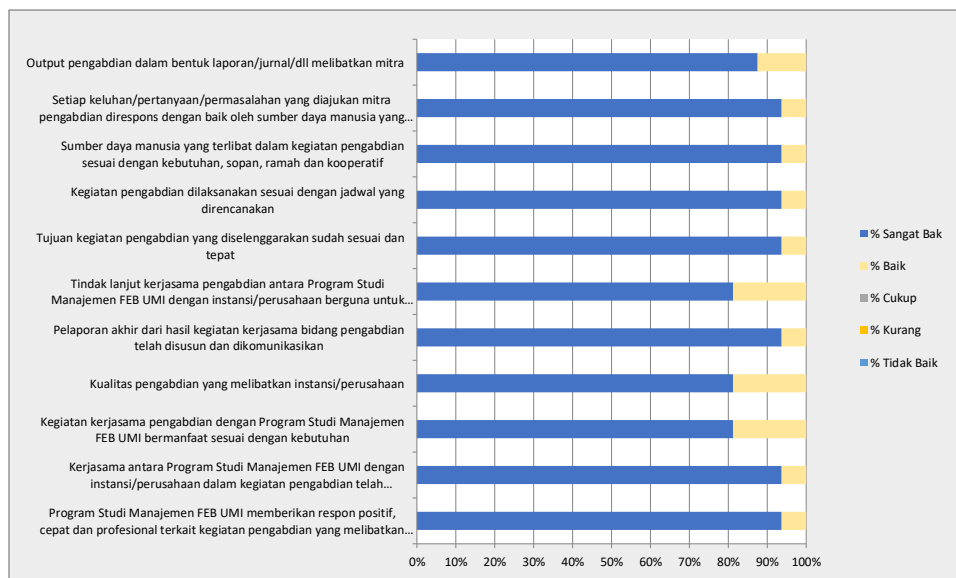
Adapun untuk pengukuran kepuasan mitra Penelitian dapat dilihat pada Grafik 2, dimana memperoleh tingkat kepuasan Sangat Baik dimana persentasinya rata-rata 80%.

Grafik 2. Pengukuran Kepuasan Mitra Penelitian



Sedangkan pengukuran kepuasan mitra Pengabdian kepada Masyarakat dapat dilihat pada Grafik 3, dimana memperoleh tingkat kepuasan Sangat Baik dimana persentasinya rata-rata diatas 85%.

Grafik 3. Pengukuran Kepuasan Mitra Pengabdian



BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerja sama, mitra penelitian, dan mitra pengabdian kepada masyarakat Tahun 2022–2023, tingkat kepuasan mitra terhadap kinerja Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Muslim Indonesia secara umum berada pada kategori sangat baik dengan kecenderungan menuju sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program kerja sama telah berjalan sesuai dengan perencanaan dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan mitra secara substansial.

Mitra menilai bahwa kegiatan penelitian dan pengabdian yang dilaksanakan relevan dengan kebutuhan dunia usaha, industri, dan masyarakat. Kompetensi akademik dan profesionalisme tim pelaksana juga memperoleh penilaian positif. Aspek komunikasi dan koordinasi dinilai cukup efektif dalam mendukung kelancaran kegiatan. Secara keseluruhan, capaian ini mencerminkan bahwa sistem kemitraan yang dibangun telah berjalan dengan baik dan mendapatkan kepercayaan dari para mitra untuk keberlanjutan kerja sama di masa mendatang.

B. Rekomendasi

Untuk mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan, diperlukan beberapa langkah strategis pada periode berikutnya. Fakultas perlu melakukan penyempurnaan standar operasional prosedur kerja sama agar lebih terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik. Penguatan komunikasi pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi juga perlu ditingkatkan agar ekspektasi kedua belah pihak dapat selaras secara optimal.

Selain itu, peningkatan kualitas dokumentasi dan pelaporan luaran kegiatan menjadi penting guna mendukung transparansi dan akuntabilitas. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan kemitraan dan kolaborasi riset terapan juga direkomendasikan untuk memperkuat profesionalisme pelaksana. Melalui upaya tersebut, diharapkan tingkat kepuasan mitra dapat terus meningkat dan mencapai kategori sangat puas secara konsisten pada periode selanjutnya.