

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

TAHUN 2023

UNIVERSITAS
PENDIDIKAN INDONESIA



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas selesainya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Tahun 2023. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban akademik dan kelembagaan dalam melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada Standar Kerja Sama, sekaligus sebagai bahan evaluasi berkelanjutan bagi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dalam mengelola dan mengembangkan jejaring kerja sama institusi.

Kepuasan mitra merupakan salah satu indikator kunci keberhasilan pengelolaan kerja sama perguruan tinggi. Umpan balik yang disampaikan oleh mitra, baik dari kalangan pemerintah, dunia usaha dan industri, sekolah/lembaga pendidikan, asosiasi profesi, maupun lembaga internasional, menjadi dasar bagi institusi untuk melakukan perbaikan mutu layanan secara berkesinambungan sebagaimana diamanatkan dalam siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Survei ini dilaksanakan terhadap 419 mitra yang tercatat menjalin kerja sama dengan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sepanjang tahun 2023, mencakup aspek kerja sama, komunikasi, pelaksanaan program, manfaat kerja sama, dan reputasi institusi. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mitra secara keseluruhan berada pada kategori "Puas" dengan indeks kepuasan sebesar 81%. Temuan ini menjadi masukan berharga bagi perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada bab akhir laporan.

Tim penyusun menyampaikan terima kasih kepada seluruh mitra yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara jujur dan objektif, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu proses pengumpulan dan pengolahan data. Semoga laporan ini bermanfaat bagi peningkatan mutu pengelolaan kerja sama institusi secara berkelanjutan.

Bandung, Januari 2024
Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Peran Mitra dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi	1
1.3 Dasar Hukum dan Regulasi	1
1.4 Tujuan Survei	2
1.5 Manfaat Survei.....	2
1.6 Ruang Lingkup Survei	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
2.1 Jenis Survei.....	3
2.2 Waktu Pelaksanaan.....	3
2.3 Populasi dan Responden	3
2.4 Kategori Mitra	3
2.5 Teknik Pengumpulan Data	3
2.6 Instrumen Survei.....	3
2.7 Skala Penilaian	4
2.8 Teknik Analisis Data	4
2.9 Kategori Tingkat Kepuasan.....	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA.....	5
3.1 Profil Responden.....	5
3.1.1 Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	5
3.2 Hasil Survei per Indikator	5
3.3 Analisis Hasil Survei.....	7
3.4 Skala Prioritas Temuan.....	8
BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI	10
4.1 Tingkat Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan	10
4.2 Kekuatan Institusi dalam Pengelolaan Kerja Sama	10
4.3 Area yang Memerlukan Perbaikan.....	10
4.4 Kesesuaian Capaian dengan Target Mutu	10
4.5 Analisis Akar Masalah	10
4.6 Dampak terhadap Peningkatan Kerja Sama Tridharma Perguruan Tinggi	11
4.7 Analisis SWOT Sederhana	11
4.8 Analisis Risiko	11
4.9 Evaluasi Efektivitas Siklus PPEPP.....	12
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)	13

BAB VI PENUTUP	15
6.1 Indeks Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan.....	15
6.2 Kesimpulan.....	15
6.3 Tingkat Kepuasan Mitra Secara Umum.....	16
6.4 Rekomendasi Peningkatan Mutu	16
6.5 Komitmen Perguruan Tinggi terhadap Perbaikan Berkelanjutan	16
LAMPIRAN	17
Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra	17
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden	17
Lampiran 3. Grafik Hasil Survei	17
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Survei	18
Lampiran 5. Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Mitra Responden Tahun 2023	18

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagai perguruan tinggi negeri menyelenggarakan kerja sama dengan berbagai pihak eksternal, baik pada lingkup lokal, nasional, maupun internasional, dalam rangka mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat. Kerja sama tersebut diwujudkan melalui berbagai bentuk kegiatan, antara lain pertukaran akademik, penelitian bersama, magang/praktik industri, pengabdian kepada masyarakat, serta kegiatan sosial dan budaya.

Keberhasilan pengelolaan kerja sama tidak semata-mata diukur dari jumlah nota kesepahaman (MoU) atau perjanjian kerja sama (PKS) yang diterbitkan, melainkan juga dari kualitas pelaksanaan dan tingkat kepuasan mitra terhadap keseluruhan proses kerja sama yang dijalin. Mitra kerja sama merupakan pemangku kepentingan eksternal (*external stakeholders*) yang penilaiannya menjadi cerminan objektif atas kinerja institusi dalam memberikan layanan kerja sama yang responsif, akuntabel, dan berkelanjutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) secara rutin menyelenggarakan Survei Kepuasan Mitra sebagai instrumen evaluasi mutu layanan kerja sama. Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 ini dilaksanakan terhadap 419 mitra yang tercatat aktif menjalin kerja sama dengan institusi, dengan cakupan penilaian pada lima aspek utama, yaitu aspek kerja sama, aspek komunikasi, aspek pelaksanaan program, aspek manfaat kerja sama, dan aspek reputasi institusi.

1.2 Peran Mitra dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi

Mitra kerja sama memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian visi dan misi institusi, di antaranya:

- Memperluas akses dan kesempatan implementasi Tridharma Perguruan Tinggi melalui program kolaboratif, seperti penelitian bersama, pengabdian kepada masyarakat, dan magang/praktik industri bagi mahasiswa.
- Memberikan umpan balik yang objektif atas kinerja layanan kerja sama institusi, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu berkelanjutan.
- Berkontribusi pada penguatan reputasi dan daya saing institusi, baik pada tingkat lokal, nasional, maupun internasional.
- Menjadi salah satu unsur penilaian pada instrumen akreditasi program studi dan institusi, khususnya pada Standar Kerja Sama dalam IAPS dan IAPT.

1.3 Dasar Hukum dan Regulasi

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan mutu sebagai berikut:

-
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti), sebagaimana telah dikembangkan melalui Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023.

1.4 Tujuan Survei

Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama yang diselenggarakan oleh institusi.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan kerja sama berdasarkan persepsi mitra.
3. Menyediakan data dan informasi berbasis bukti sebagai dasar perumusan kebijakan dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) peningkatan mutu layanan kerja sama.
4. Memenuhi kebutuhan dokumen pendukung akreditasi program studi dan institusi pada kriteria Kerja Sama.

1.5 Manfaat Survei

Manfaat pelaksanaan survei ini antara lain:

- Bagi institusi, sebagai bahan evaluasi kinerja layanan kerja sama dan dasar penyusunan kebijakan perbaikan mutu.
- Bagi unit pengelola kerja sama, sebagai umpan balik operasional untuk peningkatan responsivitas dan profesionalisme layanan.
- Bagi mitra, sebagai sarana penyampaian aspirasi dan penilaian terhadap kualitas kerja sama yang telah dijalin.
- Bagi proses akreditasi, sebagai bukti (evidence) pemenuhan standar kerja sama dalam IAPS dan IAPT.

1.6 Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup survei meliputi seluruh mitra kerja sama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang tercatat aktif pada tahun 2023, baik pada lingkup lokal, nasional, maupun internasional, dengan cakupan jenis kerja sama yang meliputi bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, pengabdian kepada masyarakat, magang/praktik industri, kegiatan sosial dan budaya, serta bentuk kerja sama lainnya. Penilaian mencakup lima aspek utama sebagaimana dijelaskan pada Bab II, dengan total 419 responden mitra yang berpartisipasi dalam survei.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Jenis Survei

Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 merupakan survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama institusi. Survei dilaksanakan secara sensus terhadap seluruh mitra yang tercatat menjalin kerja sama pada tahun berjalan, bukan berdasarkan teknik penarikan sampel, sehingga hasil survei merepresentasikan populasi mitra secara menyeluruh.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan sepanjang tahun 2023, mengikuti siklus penerbitan dan pelaksanaan nota kesepahaman (MoU) serta perjanjian kerja sama (PKS) dengan mitra. Pengisian instrumen survei dilakukan pada saat atau setelah pelaksanaan kegiatan kerja sama, sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi kerja sama secara berkala.

2.3 Populasi dan Responden

Populasi survei adalah seluruh mitra yang menjalin kerja sama dengan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) pada tahun 2023. Berdasarkan hasil rekapitulasi, jumlah responden yang berpartisipasi dan mengisi instrumen survei secara lengkap adalah sebanyak 419 mitra.

2.4 Kategori Mitra

Mitra kerja sama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) mencakup berbagai jenis kelembagaan, antara lain unsur pemerintah (dinas/kementerian/lembaga negara), dunia usaha dan industri, sekolah dan lembaga pendidikan, perguruan tinggi mitra, asosiasi/organisasi profesi, lembaga internasional, serta lembaga swadaya masyarakat dan komunitas, yang berkedudukan pada lingkup lokal, nasional, maupun internasional. Rekapitulasi survei Tahun 2023 yang disajikan pada laporan ini difokuskan pada hasil agregat jawaban 419 responden terhadap seluruh indikator kepuasan, sebagaimana disajikan pada Bab III.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survei kepuasan mitra yang diisi secara langsung oleh perwakilan mitra (self-administered questionnaire), baik dalam bentuk cetak maupun tautan formulir elektronik, yang disebar oleh Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) pada saat pelaksanaan kegiatan kerja sama atau melalui korespondensi resmi pascakegiatan.

2.6 Instrumen Survei

Instrumen survei terdiri atas 13 (tiga belas) butir pernyataan yang mengukur persepsi mitra terhadap layanan kerja sama, mencakup aspek ketersediaan dan kemudahan akses dokumen kerja sama, kelengkapan media komunikasi dan informasi, keramahan dan profesionalisme tim kerja sama, pendampingan institusi, inisiatif tindak lanjut, ketepatan proses administrasi kerja sama, kesesuaian

pelaksanaan dengan kesepakatan, ketepatan waktu pelaporan, kesesuaian pembiayaan, kompetensi sumber daya, dan komitmen keberlanjutan kerja sama. Instrumen lengkap disajikan pada Lampiran 1.

2.7 Skala Penilaian

Penilaian menggunakan skala Likert 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dengan ketentuan: 1 = Kurang Puas, 2 = Cukup Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Setiap jawaban responden pada tiap indikator direkapitulasi ke dalam frekuensi per kategori jawaban, kemudian dihitung skor rata-rata dan indeks persentase kepuasan (persentase responden yang menyatakan Puas dan Sangat Puas) pada masing-masing indikator, aspek, maupun secara keseluruhan.

2.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif menggunakan statistik sederhana, meliputi rekapitulasi frekuensi jawaban (Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas) pada setiap indikator, perhitungan skor rata-rata (mean) per indikator dan per aspek, serta perhitungan indeks persentase kepuasan dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan (\%)} = \text{Proporsi Responden Kategori Puas dan Sangat Puas} \times 100\%$$

Hasil indeks kepuasan selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori tingkat kepuasan sebagaimana dijelaskan pada subbab 2.9, untuk kemudian dianalisis lebih lanjut guna mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan prioritas perbaikan layanan kerja sama.

2.9 Kategori Tingkat Kepuasan

Rentang Indeks (%)	Kategori
85 – 100	Sangat Puas
70 – 84	Puas
55 – 69	Cukup Puas
< 55	Kurang Puas

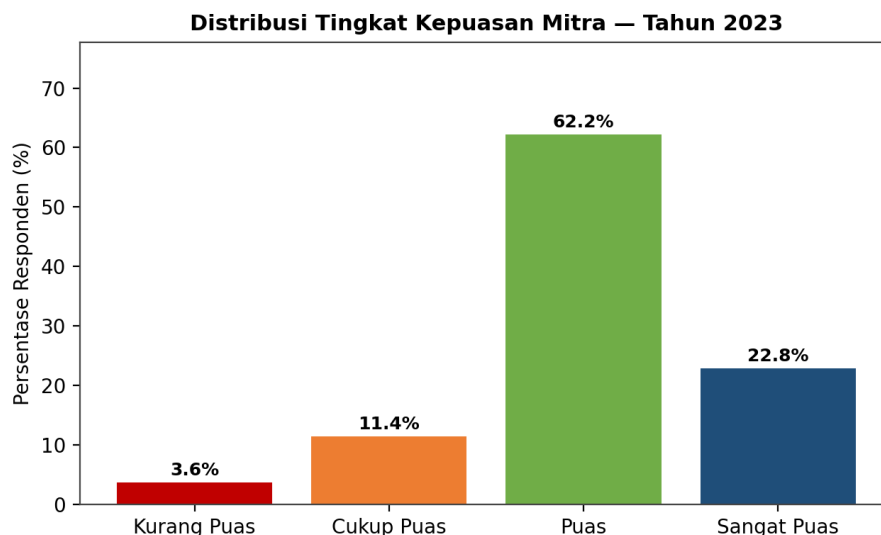
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA

3.1 Profil Responden

Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 berhasil menghimpun tanggapan dari 419 mitra kerja sama yang berpartisipasi mengisi instrumen survei secara lengkap pada seluruh 13 indikator penilaian. Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan tingkat kepuasan disajikan pada tabel dan grafik berikut.

3.1.1 Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Persentase Responden
Sangat Puas	22.8%
Puas	62.2%
Cukup Puas	11.4%
Kurang Puas	3.6%



Grafik 3.1 Distribusi Tingkat Kepuasan Mitra Tahun 2023

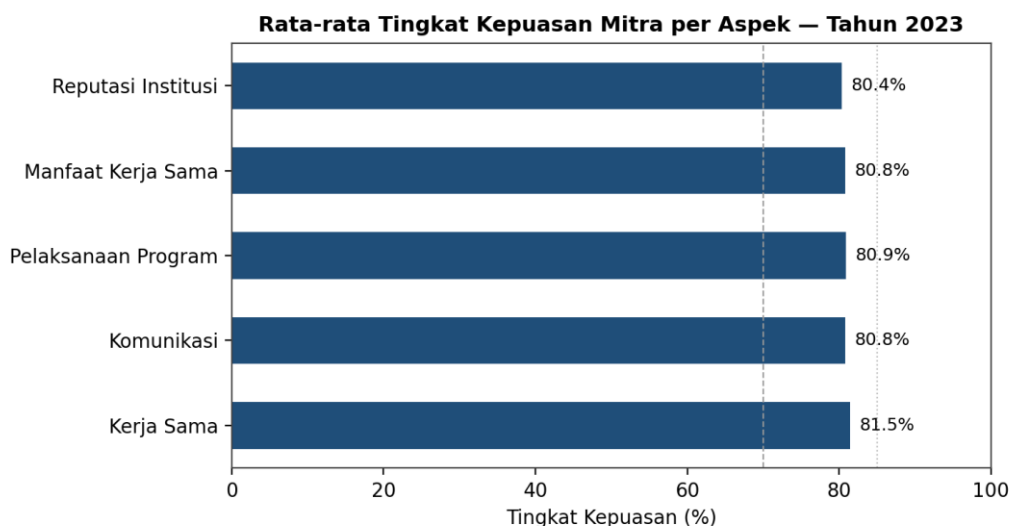
Berdasarkan grafik di atas, mayoritas responden (62.2%) menyatakan tingkat kepuasan pada kategori "Puas" terhadap layanan kerja sama institusi, sementara proporsi responden pada kategori "Kurang Puas" tercatat sebesar 3.6%, yang menjadi perhatian dalam upaya perbaikan mutu layanan kerja sama secara berkelanjutan.

3.2 Hasil Survei per Indikator

Penilaian kepuasan mitra dikelompokkan ke dalam lima aspek, yaitu Aspek Kerja Sama, Aspek Komunikasi, Aspek Pelaksanaan Program, Aspek Manfaat Kerja Sama, dan Aspek Reputasi Institusi. Setiap aspek diukur melalui sejumlah indikator turunan dari 13 butir instrumen survei. Rekapitulasi nilai rata-rata dan indeks kepuasan per aspek disajikan pada tabel berikut.

Aspek Penilaian	Rata-rata Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
Kerja Sama	2.83	81.5%	Puas

Aspek Penilaian	Rata-rata Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
Komunikasi	2.81	80.8%	Puas
Pelaksanaan Program	2.82	80.9%	Puas
Manfaat Kerja Sama	2.81	80.8%	Puas
Reputasi Institusi	2.80	80.4%	Puas

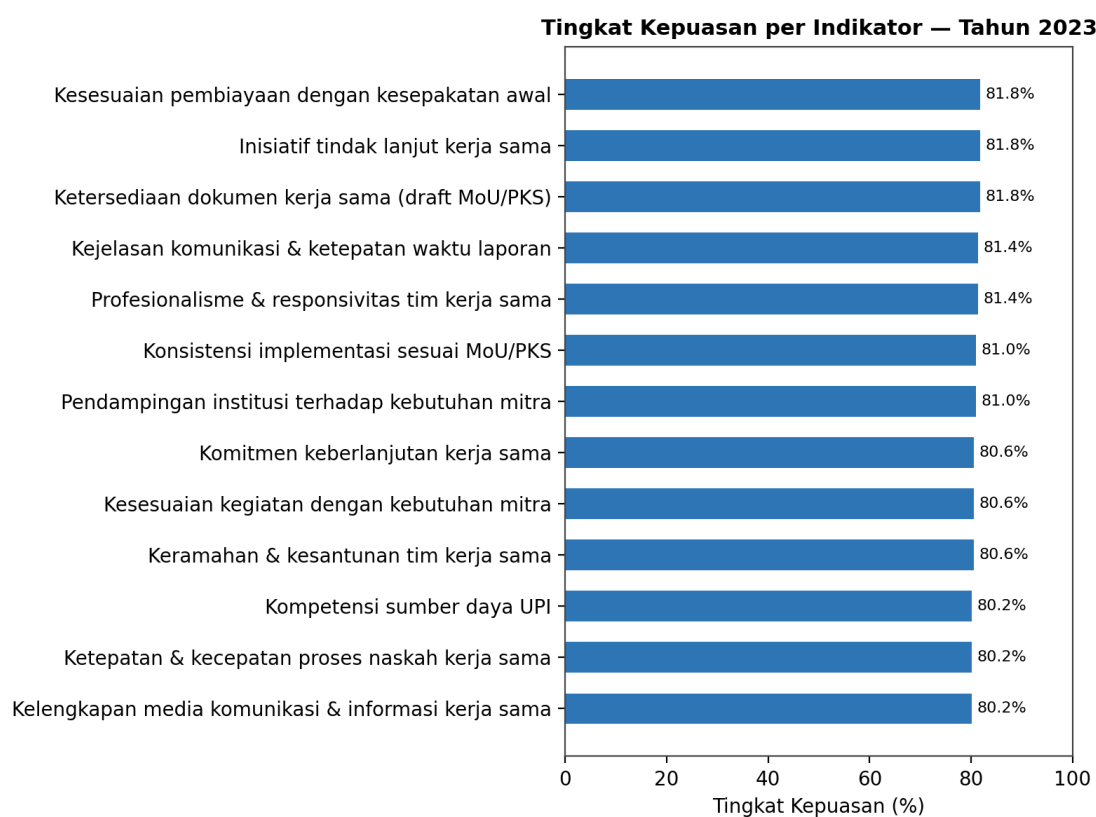


Grafik 3.2 Indeks Kepuasan Mitra per Aspek Tahun 2023

Rekapitulasi frekuensi jawaban (Sangat Puas / Puas / Cukup Puas / Kurang Puas), nilai rata-rata, dan indeks kepuasan pada tingkat indikator (13 butir instrumen) disajikan pada tabel dan grafik berikut.

Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Rata-rata Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS)	92	264	50	13	2.84	81.8%	Puas
Kelengkapan media komunikasi & informasi kerja sama	101	256	50	12	2.80	80.2%	Puas
Keramahan & kesantunan tim kerja sama	88	268	50	13	2.81	80.6%	Puas
Pendampingan institusi terhadap kebutuhan mitra	96	260	46	17	2.82	81%	Puas
Profesionalisme & responsivitas tim kerja sama	105	251	50	13	2.83	81.4%	Puas
Inisiatif tindak lanjut kerja sama	84	272	50	13	2.84	81.8%	Puas
Ketepatan & kecepatan proses naskah kerja sama	92	264	42	21	2.80	80.2%	Puas
Kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan mitra	101	256	46	16	2.81	80.6%	Puas

Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Rata-rata Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
Konsistensi implementasi sesuai MoU/PKS	88	268	46	17	2.82	81%	Puas
Kejelasan komunikasi & ketepatan waktu laporan	96	260	50	13	2.83	81.4%	Puas
Kesesuaian pembiayaan dengan kesepakatan awal	105	251	42	21	2.84	81.8%	Puas
Kompetensi sumber daya UPI	92	264	50	13	2.80	80.2%	Puas
Komitmen keberlanjutan kerja sama	101	256	50	12	2.81	80.6%	Puas



Grafik 3.3 Indeks Kepuasan Mitra per Indikator Tahun 2023

3.3 Analisis Hasil Survei

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 menunjukkan indeks kepuasan sebesar 81% (rata-rata skor 2.82 dari skala 1–4), yang berada pada kategori "Puas" sebagaimana kriteria yang ditetapkan pada Bab II.

Indikator dengan nilai tertinggi: Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS) (81.8%); Inisiatif tindak lanjut kerja sama (81.8%); Kesesuaian pembiayaan dengan kesepakatan awal (81.8%). Ketiga indikator tersebut mencerminkan kekuatan institusi dalam aspek tata kelola dokumen kerja sama, inisiatif tindak lanjut, dan kejelasan pembiayaan.

Indikator dengan nilai terendah: Kompetensi sumber daya UPI (80.2%); Ketepatan & kecepatan proses naskah kerja sama (80.2%); Kelengkapan media komunikasi & informasi kerja sama (80.2%). Meskipun tetap berada pada kategori "Puas", ketiga indikator tersebut relatif lebih rendah dibandingkan indikator lain sehingga tetap perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan.

Temuan Utama

- Indeks kepuasan mitra secara keseluruhan berada pada kategori "Puas" (81%), yang menunjukkan bahwa layanan kerja sama institusi telah memenuhi ekspektasi mayoritas mitra.
- Aspek dengan capaian tertinggi adalah Aspek Kerja Sama (81.5%), sedangkan aspek dengan capaian terendah adalah Aspek Reputasi Institusi (80.4%).
- Berdasarkan distribusi tingkat kepuasan responden, 22.8% menyatakan Sangat Puas dan 62.2% menyatakan Puas, sehingga secara kumulatif 85.0% responden berada pada kategori puas ke atas, sementara 15.0% responden masih berada pada kategori cukup puas atau kurang puas.

3.4 Skala Prioritas Temuan

Untuk mengarahkan alokasi sumber daya perbaikan secara proporsional, seluruh 13 indikator kepuasan mitra dikategorikan ke dalam tiga skala prioritas berdasarkan peringkat capaian indeks kepuasannya, yaitu Prioritas Tinggi (indikator dengan capaian relatif terendah, memerlukan tindak lanjut segera), Prioritas Sedang (memerlukan perbaikan bertahap), dan Prioritas Rendah (capaian relatif baik, cukup dipertahankan dan dipantau). Pengelompokan ini menjadi dasar penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada Bab V.

Indikator	Indeks Kepuasan (%)	Skala Prioritas
Kelengkapan media komunikasi & informasi kerja sama	80.2%	Tinggi
Ketepatan & kecepatan proses naskah kerja sama	80.2%	Tinggi
Kompetensi sumber daya UPI	80.2%	Tinggi
Keramahan & kesantunan tim kerja sama	80.6%	Tinggi
Kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan mitra	80.6%	Tinggi
Komitmen keberlanjutan kerja sama	80.6%	Tinggi
Pendampingan institusi terhadap kebutuhan mitra	81%	Sedang
Konsistensi implementasi sesuai MoU/PKS	81%	Sedang
Profesionalisme & responsivitas tim kerja sama	81.4%	Sedang
Kejelasan komunikasi & ketepatan waktu laporan	81.4%	Sedang
Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS)	81.8%	Rendah
Inisiatif tindak lanjut kerja sama	81.8%	Rendah
Kesesuaian pembiayaan dengan kesepakatan awal	81.8%	Rendah

Prioritas Tinggi: Kelengkapan media komunikasi & informasi kerja sama; Ketepatan & kecepatan proses naskah kerja sama; Kompetensi sumber daya UPI; Keramahan & kesantunan tim kerja sama;

Kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan mitra; Komitmen keberlanjutan kerja sama. Meskipun secara umum berada pada kategori "Puas", indikator-indikator ini memiliki capaian relatif terendah dibandingkan indikator lainnya sehingga ditetapkan sebagai prioritas utama penanganan pada tahun berjalan.

Prioritas Sedang: Pendampingan institusi terhadap kebutuhan mitra; Konsistensi implementasi sesuai MoU/PKS; Profesionalisme & responsivitas tim kerja sama; Kejelasan komunikasi & ketepatan waktu laporan. Indikator-indikator ini memerlukan perbaikan bertahap dan dapat dijadwalkan pada rentang waktu menengah (semester berikutnya).

Prioritas Rendah: Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS); Inisiatif tindak lanjut kerja sama; Kesesuaian pembiayaan dengan kesepakatan awal. Indikator-indikator ini menunjukkan capaian relatif terbaik sehingga strategi yang diperlukan bersifat pemeliharaan (maintenance) dan pemantauan berkala, bukan intervensi mendesak.

BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI

4.1 Tingkat Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Bab III, indeks kepuasan mitra kerja sama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Tahun 2023 tercatat sebesar 81%, yang termasuk dalam kategori "Puas". Capaian ini menunjukkan bahwa mitra memberikan penilaian yang positif terhadap layanan kerja sama institusi, yang berarti telah memenuhi target mutu minimal (kategori "Puas", $\geq 70\%$) yang ditetapkan dalam Standar Mutu Kerja Sama.

4.2 Kekuatan Institusi dalam Pengelolaan Kerja Sama

Aspek Kerja Sama tercatat sebagai aspek dengan capaian tertinggi (81.5%), yang mengindikasikan bahwa institusi memiliki kekuatan pada dimensi tersebut. Hal ini sejalan dengan indikator-indikator dengan nilai tertinggi, yaitu Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS), Inisiatif tindak lanjut kerja sama, Kesesuaian pembiayaan dengan kesepakatan awal, yang mencerminkan kualitas interaksi interpersonal serta kompetensi sumber daya manusia pengelola kerja sama yang relatif baik di mata mitra.

4.3 Area yang Memerlukan Perbaikan

Sebaliknya, Aspek Reputasi Institusi tercatat sebagai aspek dengan capaian terendah (80.4%). Pada tingkat indikator, Kompetensi sumber daya UPI, Ketepatan & kecepatan proses naskah kerja sama, Kelengkapan media komunikasi & informasi kerja sama merupakan indikator-indikator yang memperoleh penilaian relatif rendah dari mitra. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan pada sisi tata kelola administratif kerja sama, terutama terkait kejelasan pembiayaan, kecepatan proses naskah kerja sama, dan inisiatif tindak lanjut pascapenandatanganan MoU/PKS.

4.4 Kesesuaian Capaian dengan Target Mutu

Standar Mutu Kerja Sama institusi menetapkan target indeks kepuasan mitra pada kategori "Puas" ($\geq 70\%$). Capaian indeks kepuasan Tahun 2023 sebesar 81% menunjukkan bahwa target tersebut telah tercapai. Kondisi ini menjadi dasar penetapan prioritas perbaikan pada siklus penjaminan mutu berikutnya (PPEPP), khususnya pada tahap Pengendalian dan Peningkatan.

4.5 Analisis Akar Masalah

Berdasarkan pola capaian pada indikator-indikator dengan nilai relatif terendah serta hasil telaah proses pengelolaan kerja sama pada tahun berjalan, dapat diidentifikasi akar masalah sebagai berikut:

- **Proses Administratif Kerja Sama** — Penyusunan dan penerbitan naskah MoU/PKS masih dilakukan secara manual tanpa SOP baku lintas unit, sehingga lama waktu proses bervariasi antar fakultas/direktorat.
- **Tindak Lanjut Pascapenandatanganan** — Belum tersedia mekanisme monitoring dan evaluasi kerja sama yang terjadwal secara sistematis, sehingga tindak lanjut kerja sama masih bersifat reaktif dan bergantung pada inisiatif mitra.

- **Transparansi Skema Pembiayaan** — Skema pembiayaan kerja sama belum dikomunikasikan secara terstruktur sejak tahap peninjauan awal, sehingga menimbulkan persepsi kurang transparan di kalangan mitra baru.
- **Media Informasi Kerja Sama** — Kanal informasi kerja sama (situs, brosur, booklet) belum terintegrasi dan sebagian kontennya belum diperbarui secara berkala.

4.6 Dampak terhadap Peningkatan Kerja Sama Tridharma Perguruan Tinggi

Tingkat kepuasan mitra memiliki keterkaitan langsung dengan keberlanjutan dan perluasan kerja sama Tridharma Perguruan Tinggi. Mitra dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung memperpanjang kerja sama serta merekomendasikan institusi kepada jejaring mitra lainnya, sedangkan mitra dengan tingkat kepuasan rendah berisiko tidak melanjutkan kerja sama. Dengan capaian indeks kepuasan sebesar 81% pada tahun 2023, di mana 85.0% responden berada pada kategori puas ke atas, institusi memiliki modal yang baik untuk memperkuat keberlanjutan kerja sama strategis, sekaligus tetap perlu memperhatikan 3.6% responden pada kategori Kurang Puas agar tidak berisiko terhadap keberlangsungan kerja sama, sehingga kerja sama dapat berkembang menjadi kemitraan jangka panjang yang mendukung capaian output dan outcome Tridharma.

4.7 Analisis SWOT Sederhana

Unsur	Uraian
Kekuatan (Strengths)	Keramahan, profesionalisme, dan kompetensi sumber daya manusia pengelola kerja sama dinilai baik oleh mitra (indeks 81.8% pada indikator tertinggi); jejaring kerja sama mencakup berbagai kategori mitra lokal, nasional, dan internasional.
Kelemahan (Weaknesses)	Proses administratif dan kejelasan pembiayaan kerja sama masih menjadi area dengan capaian terendah (indeks 80.2%); inisiatif tindak lanjut kerja sama pascapenandatanganan belum optimal.
Peluang (Opportunities)	Digitalisasi layanan kerja sama (sistem informasi MoU/PKS daring) berpotensi mempercepat proses administratif; perluasan kerja sama internasional dapat meningkatkan reputasi dan pengakuan institusi.
Ancaman (Threats)	Persaingan antarperguruan tinggi dalam menjalin kerja sama strategis semakin ketat; ekspektasi mitra terhadap kecepatan layanan terus meningkat seiring perkembangan teknologi informasi.

4.8 Analisis Risiko

Berdasarkan hasil survei dan analisis akar masalah pada subbab 4.5, teridentifikasi sejumlah risiko yang berpotensi memengaruhi keberlanjutan dan mutu kerja sama institusi apabila temuan tidak ditindaklanjuti secara memadai. Analisis risiko berikut disusun dengan mempertimbangkan kemungkinan (likelihood) dan dampak (impact) terhadap capaian mutu kerja sama.

Jenis Risiko	Deskripsi Risiko	Tingkat Risiko	Rencana Mitigasi
Risiko Keberlanjutan Kerja Sama	Terdapat 3.6% responden pada kategori Kurang Puas dan 11.4% pada kategori Cukup Puas, yang berpotensi tidak memperpanjang kerja sama apabila layanan tidak menunjukkan perbaikan.	Sedang	Penguatan komunikasi pascakerja sama dan monitoring berkala, khususnya pada mitra dengan penilaian

Jenis Risiko	Deskripsi Risiko	Tingkat Risiko	Rencana Mitigasi
			Cukup Puas/Kurang Puas.
Risiko Reputasi Institusi	Indeks kepuasan yang berada pada kategori "Puas" (81%) perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tidak menurun pada periode berikutnya, mengingat reputasi institusi di mata calon mitra baru turut dipengaruhi oleh konsistensi capaian ini.	Sedang	Publikasi capaian dan konsistensi mutu kerja sama secara transparan kepada jejaring mitra.
Risiko Operasional/Administratif	Proses administratif kerja sama (naskah MoU/PKS, pembiayaan) yang tergolong Prioritas Tinggi berpotensi menghambat percepatan realisasi program kerja sama apabila tidak ditindaklanjuti.	Sedang–Tinggi	Digitalisasi dan penyederhanaan alur administrasi kerja sama (lihat Bab V RTL No. 4).
Risiko Kepatuhan (Compliance)	Konsistensi capaian indeks kepuasan pada kategori "Puas" ke atas ($\geq 70\%$) perlu terus dipertahankan agar pemenuhan bukti kinerja pada kriteria Kerja Sama dalam IAPS/IAPT tetap terjaga secara berkelanjutan.	Rendah–Sedang	Pemantauan berkala dan pelaporan capaian pada audit mutu internal setiap periode.

Secara umum, risiko dengan tingkat tertinggi berada pada aspek operasional/administratif, sejalan dengan temuan Prioritas Tinggi pada Bab III, sehingga penanganannya menjadi fokus utama dalam Rencana Tindak Lanjut pada Bab V.

4.9 Evaluasi Efektivitas Siklus PPEPP

Efektivitas pengelolaan mutu kerja sama dievaluasi berdasarkan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) sebagaimana diamanatkan dalam SPMI, dengan uraian sebagai berikut.

Tahap PPEPP	Status Pelaksanaan pada Tahun 2023	Evaluasi Efektivitas
Penetapan	Standar Mutu Kerja Sama dan target indeks kepuasan ($\geq 70\%$) telah ditetapkan sebagai acuan.	Efektif — standar dan target telah tersedia dan digunakan sebagai tolok ukur pada laporan ini.
Pelaksanaan	Survei dilaksanakan secara sensus terhadap 419 mitra sepanjang tahun 2023.	Efektif — cakupan survei menjangkau seluruh populasi mitra aktif tahun berjalan.
Evaluasi	Indeks kepuasan tercapai sebesar 81%, memenuhi target minimal 70%.	Efektif — capaian telah memenuhi target mutu yang ditetapkan.
Pengendalian	Analisis akar masalah dan analisis risiko (subbab 4.5 dan 4.8) telah dilakukan untuk mengendalikan area berprestasi rendah.	Efektif sebagai instrumen pengendalian, dengan syarat RTL pada Bab V dilaksanakan secara konsisten.
Peningkatan	Rencana Tindak Lanjut (RTL) dirumuskan pada Bab V sebagai dasar peningkatan mutu pada periode berikutnya.	Akan dievaluasi efektivitasnya pada siklus survei tahun berikutnya melalui perbandingan indeks kepuasan secara longitudinal.

Laporan Tahun 2023 merupakan baseline (data pembandingan tahun sebelumnya belum tersedia dalam cakupan laporan ini), sehingga evaluasi efektivitas siklus PPEPP secara longitudinal akan dapat dilakukan secara lebih komprehensif pada pelaksanaan survei periode berikutnya.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pada Bab IV, dirumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai bagian dari tahap Pengendalian dan Peningkatan dalam siklus Penjaminan Mutu Internal (PPEPP). RTL berikut disusun untuk memastikan temuan survei ditindaklanjuti secara terukur dan berkelanjutan.

No	Temuan	Penyebab	Program Perbaikan	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Indeks kepuasan pada aspek Reputasi Institusi masih berada pada kategori "Puas" (80.4%).	Proses administratif kerja sama dan skema pembiayaan belum sepenuhnya terkomunikasikan secara transparan sejak tahap awal.	Penguatan komunikasi dengan mitra melalui sosialisasi prosedur dan skema pembiayaan kerja sama secara berkala.	Semester I 2024	Badan Pengelola dan Pengembangan Usaha dan Direktorat Urusan Internasional (DIA)	Meningkatnya indeks kepuasan aspek terkait menjadi minimal kategori "Puas" ($\geq 70\%$) pada survei tahun berikutnya.
2	Inisiatif tindak lanjut kerja sama pascapenandatanganan MoU/PKS dinilai belum optimal (81.8%).	Belum tersedia mekanisme monitoring dan evaluasi kerja sama yang terjadwal secara sistematis.	Monitoring dan evaluasi kerja sama secara berkala (triwulanan) terhadap seluruh mitra aktif.	Sepanjang Tahun 2024	Badan Pengelola dan Pengembangan Usaha dan Direktorat Urusan Internasional (DIA)	Tersedianya laporan monitoring dan evaluasi kerja sama setiap triwulan.
3	Implementasi kerja sama pada sebagian mitra belum sepenuhnya konsisten dengan isi MoU/PKS.	Belum optimalnya sosialisasi dan pemahaman bersama atas ruang lingkup perjanjian kerja sama pada tingkat pelaksana teknis.	Penguatan implementasi MoU/PKS melalui penyusunan pedoman teknis pelaksanaan kerja sama bagi unit pelaksana.	Semester I 2024	Badan Pengelola dan Pengembangan Usaha dan Direktorat Urusan Internasional (DIA) bersama unit pelaksana	Tersusunnya pedoman teknis pelaksanaan kerja sama dan menurunnya keluhan ketidaksesuaian implementasi.
4	Proses administrasi kerja sama (naskah MoU/PKS, pelaporan) masih dilakukan secara manual pada sebagian layanan.	Sistem informasi kerja sama berbasis digital belum diimplementasikan secara menyeluruh.	Digitalisasi layanan kerja sama melalui pengembangan/optimalisasi sistem informasi MoU/PKS daring.	Tahun 2024 – 2025	Badan Pengelola dan Pengembangan Usaha dan Direktorat Urusan Internasional (DIA) bersama unit teknologi informasi	Beroperasinya sistem informasi kerja sama daring yang dapat diakses mitra.

No	Temuan	Penyebab	Program Perbaikan	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
5	Proporsi mitra dengan kerja sama jangka panjang (>3 tahun) perlu terus ditingkatkan untuk memperkuat keberlanjutan kemitraan strategis.	Program kolaboratif lanjutan pascakerja sama awal belum banyak ditawarkan secara proaktif kepada mitra.	Pengembangan program kolaboratif lanjutan (joint program, joint research, joint community service) bagi mitra strategis.	Sepanjang Tahun 2024	Badan Pengelola dan Pengembangan Usaha dan Direktorat Urusan Internasional (DIA) bersama fakultas/program studi	Bertambahnya jumlah mitra strategis dengan program kolaboratif lanjutan.

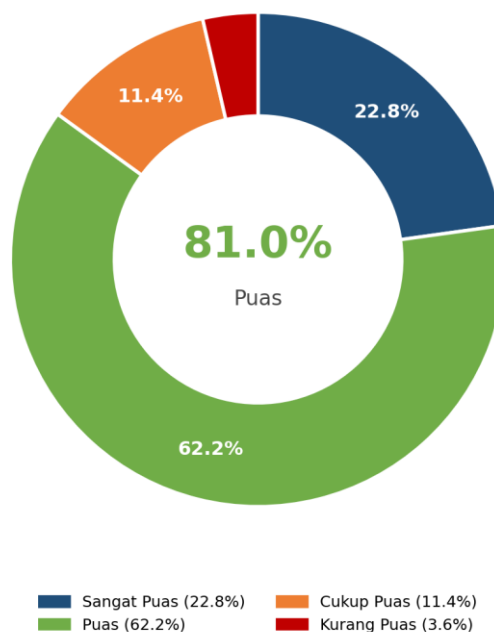
Kelima program perbaikan tersebut merepresentasikan lima area prioritas yang tercantum dalam kebijakan mutu kerja sama institusi, yaitu peningkatan komunikasi dengan mitra, penguatan monitoring dan evaluasi kerja sama, penguatan implementasi MoU/MoA, digitalisasi layanan kerja sama, serta pengembangan program kolaboratif. Pelaksanaan RTL akan dimonitor secara berkala oleh Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dan dilaporkan pada siklus audit mutu internal berikutnya.

BAB VI PENUTUP

6.1 Indeks Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan

Sebagai rangkuman akhir, indeks kepuasan mitra kerja sama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Tahun 2023 tercatat sebesar 81% (rata-rata skor 2.82 dari skala 1–4), yang berdasarkan kategorisasi pada Bab II termasuk dalam kategori "Puas". Nilai tersebut diperoleh dari rata-rata capaian 419 mitra responden pada 13 indikator kepuasan yang mencakup lima aspek: Aspek Kerja Sama (81.5%), Aspek Komunikasi (80.8%), Aspek Pelaksanaan Program (80.9%), Aspek Manfaat Kerja Sama (80.8%), dan Aspek Reputasi Institusi (80.4%).

Distribusi Tingkat Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan — Tahun 2023



Grafik 6.1 Distribusi Tingkat Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan Tahun 2023

Grafik lingkaran (pie chart) di atas menggambarkan distribusi tingkat kepuasan 419 mitra responden Tahun 2023 berdasarkan empat kategori jawaban: Sangat Puas (22.8%), Puas (62.2%), Cukup Puas (11.4%), dan Kurang Puas (3.6%). Secara kumulatif, 85.0% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas terhadap layanan kerja sama institusi, yang menghasilkan indeks kepuasan keseluruhan sebesar 81% pada kategori "Puas". Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan kerja sama institusi telah memenuhi target mutu minimal ($\geq 70\%$), dan upaya ke depan diarahkan untuk mempertahankan serta terus meningkatkan proporsi kategori Sangat Puas.

6.2 Kesimpulan

Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 yang melibatkan 419 responden mitra kerja sama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra secara keseluruhan berada pada kategori "Puas" dengan indeks kepuasan sebesar 81%. Aspek Kerja Sama merupakan aspek dengan capaian tertinggi (81.5%), sementara Aspek Reputasi Institusi merupakan aspek dengan

capaian terendah (80.4%) dan memerlukan perhatian khusus dalam perbaikan mutu layanan kerja sama.

6.3 Tingkat Kepuasan Mitra Secara Umum

Secara umum, mitra menilai institusi telah menunjukkan keramahan, profesionalisme, dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam pengelolaan kerja sama, tercermin dari capaian indeks kepuasan yang berada pada kategori "Puas". Beberapa aspek administratif khususnya kecepatan proses naskah kerja sama, kejelasan pembiayaan, dan inisiatif tindak lanjut masih dapat diperkuat lebih lanjut agar indeks kepuasan mitra dapat ditingkatkan menuju kategori "Sangat Puas" pada periode survei berikutnya.

6.4 Rekomendasi Peningkatan Mutu

1. Mempercepat dan menyederhanakan proses administratif penyusunan naskah kerja sama (MoU/PKS) melalui digitalisasi layanan.
2. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kerja sama secara berkala dan terjadwal terhadap seluruh mitra aktif.
3. Meningkatkan transparansi skema pembiayaan kerja sama sejak tahap awal peninjauan.
4. Mengembangkan program kolaboratif lanjutan untuk memperkuat keberlanjutan kerja sama strategis jangka panjang.
5. Memperluas jejaring kerja sama nasional dan internasional guna meningkatkan reputasi dan daya saing institusi.

6.5 Komitmen Perguruan Tinggi terhadap Perbaikan Berkelanjutan

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) berkomitmen untuk menindaklanjuti seluruh temuan dan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023 melalui pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagaimana tercantum pada Bab V, sebagai wujud pelaksanaan siklus Penjaminan Mutu Internal (PPEPP) yang berkelanjutan. Institusi juga berkomitmen untuk terus melaksanakan survei kepuasan mitra secara periodik sebagai instrumen evaluasi mutu layanan kerja sama, guna mendukung pemenuhan Standar Kerja Sama dalam Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) dan Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (IAPT), serta peningkatan mutu kelembagaan secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra

Instrumen survei terdiri atas 13 butir pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert 1–4 (1 = Kurang Puas, 2 = Cukup Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas):

1. Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS) yang mudah diakses oleh mitra
2. Kelengkapan media komunikasi dan informasi kerja sama (brosur, situs, booklet)
3. Keramahan dan kesantunan tim kerja sama dalam berinteraksi dengan mitra
4. Pendampingan dari institusi dalam pemenuhan kebutuhan mitra selama kerja sama berlangsung
5. Profesionalisme dan respon tim kerja sama dalam menangani kebutuhan mitra
6. Inisiatif institusi dalam melakukan tindak lanjut terhadap kerja sama yang telah dijalin
7. Ketepatan dan kecepatan proses pembuatan naskah kerja sama (MoU atau PKS)
8. Kesesuaian kegiatan kerja sama dengan kebutuhan dan harapan mitra
9. Konsistensi implementasi kerja sama sesuai isi MoU atau PKS
10. Kejelasan komunikasi dan ketepatan waktu penyampaian laporan kerja sama
11. Kesesuaian pembiayaan kerja sama dengan kesepakatan awal
12. Kompetensi sumber daya institusi dalam menjalankan kerja sama
13. Komitmen institusi dalam menjaga kesinambungan dan keberlanjutan kerja sama

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden

Kategori	Uraian	Jumlah/Persentase
Total Responden	Seluruh mitra yang mengisi instrumen survei secara lengkap	419
Distribusi Tingkat Kepuasan	Sangat Puas	22.8%
	Puas	62.2%
	Cukup Puas	11.4%
	Kurang Puas	3.6%
Indeks Kepuasan Keseluruhan	Kategori "Puas"	81%

Lampiran 3. Grafik Hasil Survei

Grafik hasil survei disajikan secara lengkap pada Bab III dan Bab VI (Grafik 3.1 s.d. 3.3 dan Grafik 6.1), meliputi distribusi tingkat kepuasan responden, indeks kepuasan per aspek, dan indeks kepuasan per indikator.

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Survei

Dokumentasi pelaksanaan survei (formulir isian, tangkapan layar formulir elektronik, dan/atau foto kegiatan penyerahan instrumen kepada mitra) didokumentasikan dan diarsipkan oleh Universitas Pendidikan Indonesia serta dapat diakses melalui sistem arsip kerja sama institusi.

Lampiran 5. Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Mitra Responden Tahun 2023

Data individual mitra responden (nama, tingkat, jenis, dan lama kerja sama) didokumentasikan dan diarsipkan secara tersendiri oleh Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dalam sistem informasi kerja sama institusi. Sebagai gambaran rekapitulasi hasil kuesioner, berikut disajikan frekuensi jawaban 419 mitra responden pada setiap indikator survei.

No	Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Jumlah
1	Ketersediaan dokumen kerja sama (draft MoU/PKS)	92	264	50	13	419
2	Kelengkapan media komunikasi & informasi kerja sama	101	256	50	12	419
3	Keramahan & kesantunan tim kerja sama	88	268	50	13	419
4	Pendampingan institusi terhadap kebutuhan mitra	96	260	46	17	419
5	Profesionalisme & responsivitas tim kerja sama	105	251	50	13	419
6	Inisiatif tindak lanjut kerja sama	84	272	50	13	419
7	Ketepatan & kecepatan proses naskah kerja sama	92	264	42	21	419
8	Kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan mitra	101	256	46	16	419
9	Konsistensi implementasi sesuai MoU/PKS	88	268	46	17	419
10	Kejelasan komunikasi & ketepatan waktu laporan	96	260	50	13	419
11	Kesesuaian pembiayaan dengan kesepakatan awal	105	251	42	21	419
12	Kompetensi sumber daya UPI	92	264	50	13	419
13	Komitmen keberlanjutan kerja sama	101	256	50	12	419