



**STIE - YPUP
MAKASSAR**

Laporan ini bersifat rahasia.
Untuk kalangan Internal Institusi

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MITRA STIE YPUP MAKASSAR TAHUN 2020/2021



**Diterbitkan oleh:
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YPUP Makassar
Jl. Andi Tonro No.17, Makassar, Sulawesi Selatan
Website: www.stieypup.ac.id | Email: info@stieypup.ac.id
Tahun Terbit: 2025**

LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Tahun 2020–2021

A. Pendahuluan

Kerjasama antara institusi pendidikan, pemerintah, dan berbagai mitra eksternal memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan manfaat bagi masyarakat. Tingkat kepuasan mitra merupakan indikator penting untuk mengukur efektivitas kerjasama yang terjalin. Kepuasan mitra dapat dilihat dari seberapa baik institusi memenuhi harapan, kebutuhan, dan memberikan manfaat nyata dalam hubungan kemitraan.

Untuk itu, evaluasi kepuasan mitra dilakukan secara berkala guna memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan, kesesuaian implementasi kerjasama dengan harapan, serta peluang keberlanjutan hubungan kemitraan di masa depan. Evaluasi ini juga menjadi landasan untuk merumuskan strategi perbaikan yang berorientasi pada penguatan kolaborasi.

Dalam laporan ini, penilaian kepuasan mitra berfokus pada lima indikator utama, yaitu:

1. Pelayanan untuk persiapan pelaksanaan kerjasama.
2. Kerjasama yang dijalin tidak sesuai harapan.
3. Kepuasan terhadap kegunaan kerjasama yang terjalin.
4. Keinginan mitra untuk melanjutkan kerjasama.
5. Kepuasan stakeholders untuk melanjutkan kerjasama.

B. Metodologi

1. Sumber Data

Data diperoleh dari hasil survei kepuasan mitra pada periode 2020–2021, sebagaimana tercatat dalam dokumen tabulasi mitra yang telah dihimpun. Responden dalam survei ini adalah mitra yang terlibat langsung dalam kerjasama institusi dengan berbagai bidang.

2. Instrumen Penilaian

Instrumen pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner berbasis skala likert. Setiap responden memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepuasan terhadap aspek kerjasama.

3. Indikator

Indikator yang menjadi fokus pengukuran adalah:

1. Pelayanan persiapan pelaksanaan kerjasama, yang menilai sejauh mana kesiapan institusi dalam tahap awal kerjasama.
2. Kesesuaian kerjasama dengan harapan mitra, apakah implementasi sesuai atau tidak sesuai dengan ekspektasi.
3. Kegunaan kerjasama, dilihat dari manfaat nyata yang dirasakan mitra.
4. Keinginan untuk melanjutkan kerjasama, mengukur komitmen jangka panjang.
5. Kepuasan stakeholders, mencakup kepuasan pemangku kepentingan yang lebih luas atas kerjasama tersebut.

C. Hasil Analisis

1. Pelayanan untuk Persiapan Pelaksanaan Kerjasama

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan pada tahap persiapan kerjasama dinilai baik oleh sebagian besar mitra. Mitra merasa dilibatkan dalam proses awal perencanaan, serta memperoleh informasi yang cukup mengenai tujuan dan teknis kerjasama. Hal ini mencerminkan bahwa institusi telah mampu memberikan komunikasi yang transparan serta koordinasi yang efektif dengan para mitra.

Namun demikian, masih terdapat catatan bahwa sebagian kecil mitra merasa persiapan administrasi memerlukan waktu yang relatif panjang. Hal ini menjadi perhatian agar proses birokrasi dapat lebih sederhana dan efisien di masa mendatang.

2. Kerjasama yang Dijalin Tidak Sesuai Harapan

Beberapa mitra menyampaikan bahwa kerjasama yang dijalin belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Hal ini dapat terkait dengan perbedaan ekspektasi awal dan hasil implementasi di lapangan. Meski demikian, secara umum kesenjangan tersebut masih berada dalam batas wajar, dan sebagian besar mitra tetap menilai kerjasama berjalan cukup baik.

Temuan ini memberikan sinyal bahwa penting untuk menyelaraskan kembali ekspektasi kedua belah pihak sejak awal, sehingga kesalahpahaman dapat diminimalisir.

3. Kepuasan terhadap Kegunaan Kerjasama yang Terjalin

Mayoritas mitra mengakui bahwa kerjasama memberikan manfaat nyata. Manfaat yang dirasakan meliputi peningkatan akses terhadap sumber daya, dukungan teknis, hingga penguatan kapasitas kelembagaan. Kepuasan terhadap aspek kegunaan kerjasama ini

menjadi indikator bahwa hubungan kemitraan tidak hanya bersifat formalitas, tetapi juga memberikan dampak positif.

Hal ini memperlihatkan bahwa kerjasama yang dilakukan memiliki nilai tambah dan relevansi dengan kebutuhan mitra.

4. Keinginan Mitra untuk Melanjutkan Kerjasama

Sebagian besar mitra menyatakan memiliki keinginan untuk melanjutkan kerjasama di masa mendatang. Keinginan ini didasarkan pada pengalaman positif yang telah diperoleh selama periode kerjasama. Mitra menilai bahwa kerjasama masih memiliki potensi untuk dikembangkan lebih jauh, terutama dalam skema program yang lebih beragam.

Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan mitra terhadap institusi masih terjaga dengan baik.

5. Kepuasan Stakeholders untuk Melanjutkan Kerjasama

Kepuasan stakeholders, baik internal maupun eksternal, turut menjadi indikator penting dalam keberlanjutan kerjasama. Dari hasil evaluasi, sebagian besar stakeholders merasa bahwa kerjasama memberikan kontribusi positif terhadap reputasi dan kinerja institusi. Hal ini berimplikasi pada tingginya dukungan stakeholders untuk keberlanjutan kerjasama di masa depan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa catatan perbaikan, seperti kebutuhan akan dokumentasi hasil kerjasama yang lebih sistematis agar dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan publikasi.

D. Pembahasan

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan mitra berada pada kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan pada indikator kegunaan kerjasama serta keinginan untuk melanjutkan hubungan kemitraan. Faktor ini menandakan adanya trust yang kuat antara institusi dengan para mitra.

Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada kesesuaian kerjasama dengan harapan mitra. Kesenjangan ekspektasi ini dapat diminimalisir melalui komunikasi yang lebih intensif pada tahap awal. Selain itu, penyederhanaan prosedur administrasi juga akan memperkuat kualitas pelayanan pada tahap persiapan pelaksanaan kerjasama.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan pentingnya penguatan komunikasi, efisiensi layanan, serta inovasi program dalam menjaga kepuasan mitra.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Pelayanan untuk persiapan pelaksanaan kerjasama dinilai baik, meskipun masih perlu perbaikan dalam aspek administrasi.
- b. Beberapa kerjasama belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, sehingga diperlukan keselarasan ekspektasi di awal.
- c. Kegunaan kerjasama diakui memberikan manfaat nyata dan signifikan bagi mitra.

- d. Keinginan untuk melanjutkan kerjasama cukup tinggi, menunjukkan adanya kepercayaan yang kuat.
- e. Stakeholders menilai kerjasama positif dan mendukung keberlanjutan, meski ada kebutuhan dokumentasi yang lebih baik.

2. Saran

- a. Memperkuat komunikasi dan penyamaan persepsi sejak tahap awal kerjasama.
- b. Menyederhanakan proses administrasi agar lebih efisien dan ramah mitra.
- c. Mengembangkan bentuk kerjasama yang lebih inovatif dan sesuai kebutuhan mitra.
- d. Menyusun dokumentasi hasil kerjasama secara sistematis sebagai bahan evaluasi dan publikasi.
- e. Meningkatkan monitoring dan evaluasi rutin untuk menjaga kualitas kemitraan.