



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA

Universitas Muhammadiyah Palembang

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Universitas Muhammadiyah Palembang (UM Palembang) ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan UM Palembang dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas hubungan kerja sama dengan para mitra strategis, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan, komunikasi, dan dampak dari program kerja sama yang telah berjalan. Dengan mendapatkan masukan yang konstruktif dari para mitra, universitas dapat memperbaiki layanan, memperkuat kolaborasi, serta membangun sinergi yang lebih baik di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mitra kerja sama yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survei dan memberikan masukan berharga. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan penting dalam membangun kemitraan yang lebih erat, saling menguntungkan, dan berorientasi pada pengembangan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Palembang, Desember 2024

Tim Penyusun

PENDAHULUAN

Kerja sama strategis antara institusi pendidikan tinggi dan mitra eksternal merupakan salah satu pilar penting dalam peningkatan mutu institusi secara menyeluruh. Universitas Muhammadiyah Palembang (UM Palembang), sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen pada pengembangan tridharma perguruan tinggi, menyadari pentingnya membangun relasi yang harmonis dan produktif dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah, dunia usaha, institusi pendidikan lain, LSM, serta organisasi internasional.

Kemitraan ini diwujudkan melalui berbagai bentuk kerja sama, antara lain program magang mahasiswa, penelitian kolaboratif, pelatihan bersama, seminar dan konferensi, pengabdian kepada masyarakat, serta pengembangan kurikulum berbasis kebutuhan dunia kerja. Semua bentuk kolaborasi ini tidak hanya memberikan manfaat kepada mahasiswa dan dosen, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kapasitas dan eksistensi mitra.

Namun, untuk memastikan bahwa seluruh bentuk kerja sama tersebut berjalan efektif dan sesuai dengan harapan, diperlukan evaluasi yang sistematis. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah survei kepuasan mitra. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur seberapa besar mitra merasa puas terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dilakukan dengan UM Palembang, sekaligus sebagai sarana komunikasi dua arah untuk menampung aspirasi dan kritik yang membangun.

Evaluasi kepuasan mitra juga sejalan dengan prinsip *continuous quality improvement* yang diterapkan oleh UM Palembang dalam pengelolaan institusinya. Melalui survei ini, universitas tidak hanya mendapatkan gambaran tentang performa saat ini, tetapi juga memperoleh data empiris yang dapat digunakan untuk perencanaan kerja sama di masa depan. Tingkat kepuasan mitra mencerminkan sejauh mana universitas mampu menjaga kepercayaan, memenuhi komitmen, dan memberikan manfaat nyata kepada para pemangku kepentingan.

Dalam konteks persaingan global dan dinamika dunia pendidikan yang semakin kompleks, menjaga hubungan baik dan meningkatkan kepuasan mitra menjadi sangat krusial. Ketika mitra merasa puas, mereka akan lebih terbuka untuk menjalin kerja sama

lanjutan, merekomendasikan universitas kepada pihak lain, dan mendukung pencapaian visi-misi UM Palembang.

Laporan ini merupakan hasil dari survei kepuasan yang dilakukan terhadap mitra kerja sama UMP selama periode Januari Desember 2024. Kami menyajikan temuan-temuan penting, analisis mendalam, serta rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi internal dan pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan kerja sama di masa mendatang.

METODOLOGI

1. Tujuan Survei

Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mitra kerja sama Universitas Muhammadiyah Palembang terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah berjalan. Survei ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki serta menggali potensi pengembangan kerja sama lanjutan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mitra kerja sama UM Palembang yang aktif pada periode 2022–2025. Dari populasi tersebut, diambil sampel secara *purposive* sebanyak 40 mitra, yang terdiri dari: perusahaan, BUMN, perbankan, perguruan tinggi, sekolah mitra, pondok pesantren, lembaga profesi, dan lain-lain.

3. Instrumen Survei

Survei dilakukan menggunakan kuesioner *online* berbasis *Google Form*. Instrumen ini terdiri dari 12 pertanyaan yang terbagi ke dalam lima aspek utama:

- Komunikasi
- Kinerja
- Komitmen
- Wawasan
- Etika

Setiap item diukur dengan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas).

4. Teknik Analisis Data

Insrumen dikembangkan berdasarkan *best practices* dan disesuaikan dengan visi dan misi UM Palembang. Validasi instrumen dilakukan melalui ujicoba awal dengan pengguna terbatas, menggunakan metode seperti *product moment* dan *alpha cronbach*. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk memperoleh gambaran umum tingkat kepuasan pengguna. Data juga dianalisis secara kualitatif dari komentar dan saran terbuka yang diberikan responden guna memperdalam pemahaman terhadap ekspektasi pengguna.

PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Umum

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan umum mitra terhadap kerja sama dengan UM Palembang berada pada angka 4, 2 dari 5, yang tergolong kategori tinggi. Ini menunjukkan bahwa secara umum, mitra merasa puas dengan pelaksanaan dan manfaat kerja sama yang terjalin.

2. Aspek Komunikasi dan Koordinasi

Sebanyak 70% responden menyatakan puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh UM Palembang. Mitra mengapresiasi respon cepat dan sikap proaktif dari tim kerja sama universitas. Namun, terdapat beberapa masukan agar komunikasi lebih terstruktur dan adanya titik kontak (*contact person*) khusus untuk setiap proyek kerja sama.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mitra merasa bahwa kegiatan kerja sama seperti seminar, magang, dan pelatihan terlaksana dengan baik. Beberapa responden menyarankan peningkatan dokumentasi kegiatan dan pelaporan hasil sebagai bentuk transparansi dan evaluasi bersama.

4. Manfaat yang Dirasakan

Sebanyak 70% mitra menyatakan bahwa kerja sama dengan UM Palembang memberikan manfaat langsung bagi institusi mereka, khususnya dalam hal peningkatan kapasitas SDM dan akses terhadap kegiatan ilmiah. Dunia usaha menyebutkan bahwa program magang mahasiswa cukup membantu operasional mereka.

5. Kejelasan Perjanjian Kerja Sama

Meskipun sebagian besar mitra menilai MoU dan MoA sudah cukup jelas, masih terdapat beberapa masukan mengenai perlunya evaluasi berkala terhadap isi perjanjian serta fleksibilitas dalam penyesuaian kegiatan.

6. Profesionalisme dan Komitmen

UM Palembang dinilai memiliki komitmen tinggi dalam menjaga relasi dan memenuhi kesepakatan. Mitra mengapresiasi dedikasi pimpinan fakultas dan unit kerja dalam menjaga kontinuitas kerja sama.

PENUTUP

Laporan ini menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Palembang telah berhasil membangun dan menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan berbagai mitra strategis. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi, UM Palembang telah menunjukkan komitmen dan profesionalisme dalam menjalankan setiap bentuk kolaborasi.

Meski demikian, terdapat sejumlah area yang perlu ditingkatkan, seperti struktur komunikasi yang lebih terpusat, evaluasi rutin terhadap perjanjian kerja sama, serta penguatan dokumentasi kegiatan. Oleh karena itu, UM Palembang perlu menjadikan hasil survei ini sebagai dasar untuk merancang strategi penguatan kemitraan yang lebih efektif dan adaptif.

Harapannya, kerja sama yang telah terjalin tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif dan berdampak langsung bagi kedua belah pihak. Laporan ini menjadi salah satu bentuk akuntabilitas publik universitas dalam pengelolaan kerja sama eksternal, serta wujud nyata dari prinsip transparansi dan peningkatan mutu berkelanjutan.

LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas Instrumen

		Correlations												
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	Skor_Total
item_1	Pearson Correlation	1	1.000**	.989**	.962**	.989**	.943**	.989**	.962**	1.000**	.932**	.964**	.932**	.994**
	Sig. (2-tailed)		.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_2	Pearson Correlation	1.000**	1	.989**	.962**	.989**	.943**	.989**	.962**	1.000**	.932**	.964**	.932**	.994**
	Sig. (2-tailed)	.000		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_3	Pearson Correlation	.989**	.989**	1	.934**	1.000**	.933**	1.000**	.934**	.989**	.885**	.943**	.885**	.977**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.000	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_4	Pearson Correlation	.962**	.962**	.934**	1	.934**	.989**	.934**	1.000**	.962**	.958**	.936**	.958**	.983**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_5	Pearson Correlation	.989**	.989**	1.000**	.934**	1	.933**	1.000**	.934**	.989**	.885**	.943**	.885**	.977**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.000	<.001		<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_6	Pearson Correlation	.943**	.943**	.933**	.989**	.933**	1	.933**	.989**	.943**	.922**	.909**	.922**	.967**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_7	Pearson Correlation	.989**	.989**	1.000**	.934**	1.000**	.933**	1	.934**	.989**	.885**	.943**	.885**	.977**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.000	<.001	.000	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_8	Pearson Correlation	.962**	.962**	.934**	1.000**	.934**	.989**	.934**	1	.962**	.958**	.936**	.958**	.983**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_9	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.989**	.962**	.989**	.943**	.989**	.962**	1	.932**	.964**	.932**	.994**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_10	Pearson Correlation	.932**	.932**	.885**	.958**	.885**	.922**	.885**	.958**	.932**	1	.917**	1.000**	.957**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	.000	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_11	Pearson Correlation	.964**	.964**	.943**	.936**	.943**	.909**	.943**	.936**	.964**	.917**	1	.917**	.968**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
item_12	Pearson Correlation	.932**	.932**	.885**	.958**	.885**	.922**	.885**	.958**	.932**	1.000**	.917**	1	.957**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001		<.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Skor_Total	Pearson Correlation	.994**	.994**	.977**	.983**	.977**	.967**	.977**	.983**	.994**	.957**	.968**	.957**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari output SPSS di atas, dapat dilihat semua item dinyatakan valid karena semua hasil perhitungan lebih besar dari signifikan 5%

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.994	12

Dari tabel di atas diketahui ada 12 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,994. Karena nilai Cronbach's Alpha $0,994 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke-12 item atau semua pertanyaan angket adalah reliabel atau konsisten.

Instrumen Survei

Survey Kepuasan Mitra

**SURVEY KEPUASAN OLEH MITRA
KERJASAMA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

upmfkipump@gmail.com [Switch account](#) 🗄️

🔒 Not shared

* Indicates required question

Nama *

Your answer

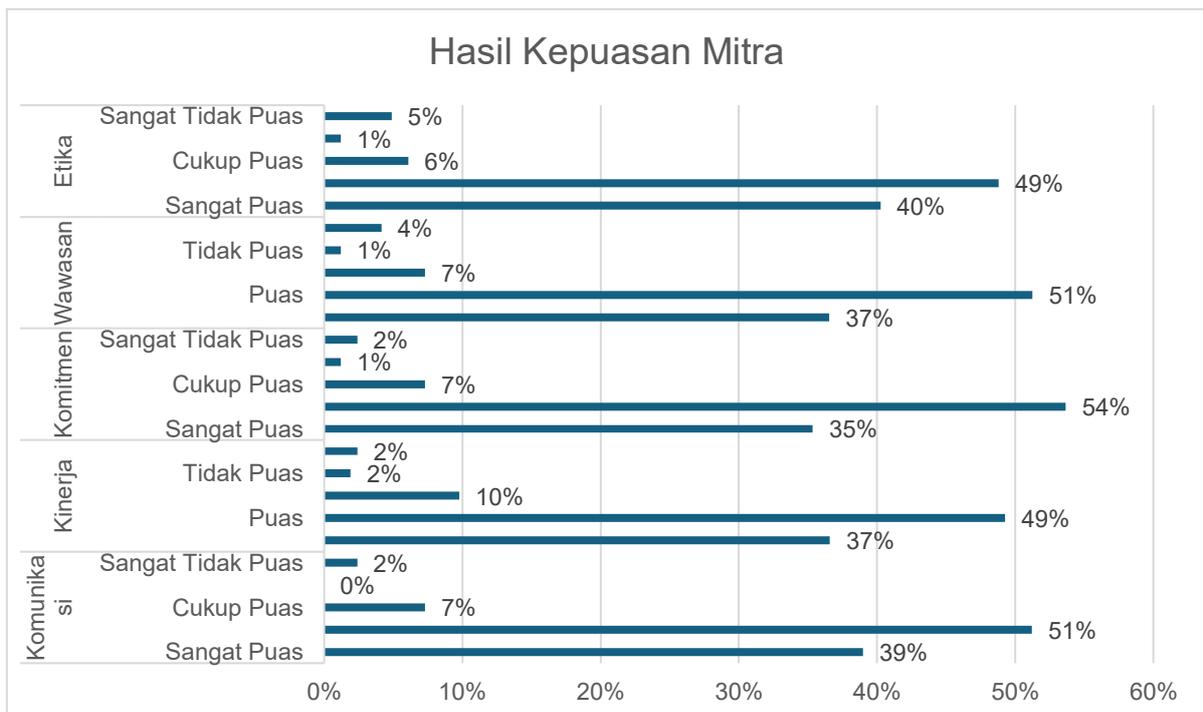
Jabatan di Instansi / Mitra *

Your answer

Nama Instansi / Mitra *

Your answer

Hasil Survei Kepuasan Mitra



Beberapa Saran dan Masukan Mitra

1. Perlu kerjasama dalam bidang penelitian oleh dosen-dosen terkait kegiatan di KPH
2. Semoga dapat dilanjutkan kerjasama ini dengan peningkatan utk UM Palembang dan Telkomsel
3. Kerjasama program perlindungan terhadap risiko kecelakaan kerja (KKN) dan kematian terhadap mahasiswa yang sedang menjalani KKN
4. Hubungan kerjasama yang baik agar lebih ditingkatkan untuk kemajuan bersama
5. Agar mahasiswa yang akan mengikuti program kerjasama lebih aktif lagi
6. Untuk bersama memberikan kontribusi peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia
7. Kiranya agar lebih sering mengunjungi mitra secara berkala
8. Semua sudah sangat baik, terima kasih atas kerjasamanya
9. Terobosan metode penelitian yang lebih baik diperlukan untuk melakukan Riset-Riset yang akan datang
10. Mohon untuk dapat dilakukan kerjasama pertukaran mahasiswa, tidak hanya dosen saja
11. Semoga UM Palembang semakin meningkat pengelolaan administrasinya
12. Semoga ke depannya menjadi lebih banyak kegiatan lagi. Terima kasih untuk S1 Pendidikan Matematika UM Palembang
13. Memperbaiki pola komunikasi dengan mitra, meningkatkan pembekalan teknis dan pengetahuan mahasiswa/i terkait kegiatan untuk di lapangan
14. Dimohon pihak dosen lebih informatif dengan program program yang ada terutama adanya program magang merdeka.
15. Semoga kerjasama antara STIT Al-Quranyah Manna dengan UM Palembang bisa terus terjalin.
16. Semoga semakin dapat menjalin silaturahmi antar mitra tidak hanya di pengajaran namun juga di bidang penelitian dan caturdharma PTM
17. Komunikasi secara intens dalam pelaksanaan program kerjasama
18. Tetap lanjutkan kerja sama dengan mitra
19. Agar dapat memperluas kemitraan dengan menghadirkan dosen-dosen sebagai narasumber suatu kegiatan dan siswa dapat diajak ke kampus untuk melihat proses pembelajaran di kampus

20. Semakin bersinergi dengan FAI UM Metro
21. Semoga UM Palembang ke depannya menjadi lebih baik lagi
22. Menjaga hubungan baik kerjasama yang telah dijalankan dengan tetap memberikan pelayanan terbalik sehingga saling memberi manfaat terhadap lembaga yg menjadi mitra dari UM Palembang
23. Agar saling bersinergi supaya UM Palembang dapat melayani dan adanya respon positif terhadap masukan dari luar maupun dari dalam.
24. Semoga bisa menjadi mitra yang lebih baik ke depannya