



Laporan Survei **KEPUASAN MITRA KERJASAMA** **2022**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

**Program Studi Hubungan Internasional
Universitas Diponegoro**

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan Kegiatan	3
C. Manfaat	4
B. Target luaran kegiatan yang akan dicapai.....	5
BAB III	6
BAB IV	12
A. Simpulan.....	12
B. Kendala.....	12
C. Rencana Tindak Lanjut	12

KATA PENGANTAR

Salah satu usaha berkelanjutan yang dilakukan Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP dalam meningkatkan mutu adalah melalui pelaksanaan kerja sama dengan berbagai pihak, baik dalam maupun luar negeri dengan salah satu komponennya adalah “Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama”.

Adapun tujuan dari pengukuran kepuasan mitra sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama dengan Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP ; 2) Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP dengan berbagai mitra kerja sama; 3) Untuk mengetahui potensi keberlanjutan program kerja sama antara Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP dengan mitra kerja sama; dan 4) Sebagai dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan dan keberlanjutan kerjasaman.

Semoga laporan pengukuran kepuasan mitra kerja sama ini dapat dijadikan bahan informasi dalam pelaksanaan tugas baik di bidang kerja sama maupun untuk pemenuhan data dan sebagai bahan untuk pengembangan dan perbaikan secara berkelanjutan.

Semarang, Agustus 2022

Gugus Penjaminan Mutu
Program Studi S1 Hubungan Internasional
FISIP Universitas Diponegoro

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu program studi yang berkomitmen pada peningkatan mutu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, Program Studi Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro (HI FISIP UNDIP) terus menjalin dan mengembangkan berbagai bentuk kerja sama dengan mitra eksternal, baik di tingkat nasional maupun internasional. Kerja sama tersebut meliputi berbagai bidang, seperti kegiatan akademik, penelitian kolaboratif, pengabdian masyarakat, magang mahasiswa, hingga kegiatan strategis lainnya yang mendukung implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Untuk memastikan bahwa kemitraan yang dibangun berjalan secara efektif, bermanfaat, dan memberikan nilai tambah bagi kedua belah pihak, maka evaluasi berkala terhadap kepuasan mitra kerja sama menjadi langkah yang penting. Melalui survei ini, Program Studi HI FISIP UNDIP berupaya untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra terhadap kualitas kerja sama yang telah terjalin, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Survei kepuasan mitra kerja sama ini juga merupakan bagian dari upaya Program Studi dalam mendukung sistem penjaminan mutu internal serta sebagai bentuk akuntabilitas terhadap publik dan para pemangku kepentingan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan kerja sama, serta memperkuat posisi Program Studi HI FISIP UNDIP sebagai mitra strategis yang profesional dan terpercaya.

Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan mitra kerja sama yang dilakukan sepanjang tahun 2022, termasuk metodologi survei, temuan utama, serta rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti oleh Program Studi.

B. Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan dari pengukuran kepuasan mitra sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama dengan Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP .
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP dengan berbagai mitra kerja sama.
3. Untuk mengetahui potensi keberlanjutan program kerja sama antara Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP dengan mitra kerja sama.

4. Sebagai dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan dan keberlanjutan kerjasama.

C. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama.
2. Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerja sama dengan Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP .
3. Tersedianya informasi tentang potensi keberlanjutan kerja sama dengan mitra kerja sama.
4. Sebagai bahan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa mendatang.
5. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama

BAB II

METODE PALAKSANAAN KEGIATAN

A. Jadwal Pelaksanaan dan Rancangan Mekanisme

Pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama dilaksanaka pada Bulan April – Juni 2022

1. Penyusunan draf instrument kepuasan mitra kerjasama oleh tim Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP
2. Pembuatan instrument kepuasan dosen yang dapat digunakan secara online.
3. Pelaksanaan Survey Kepuasan mitra kerjasama

B. Target luaran kegiatan yang akan dicapai

1. Indikator kinerja utama
 - a) Tersedianya instrument dan hasil survey kepuasan mitra kerjasama.
 - b) Tersedianya instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan.
 - c) Tersedianya instrument yang dapat digunakan dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif.
 - d) Tersedianya instrument yang mudah dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.
 - e) Tersedianya laporan hasil survey kepuasan mit.ra kerjasama

BAB III

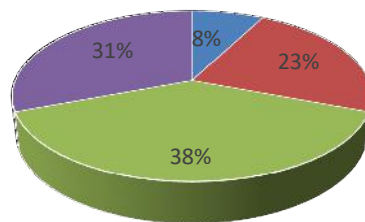
A. HASIL SURVEY

a) Lembaga Mitra Kerjasama yang Merespon

Tabel 1. Jenis Lembaga Mitra

No	Jenis Mitra	Jumlah	Persentase (%)
1	Instansi pemerintah (pusat maupun daerah),	1	8%
2	Lembaga, organisasi, dan komunitas/Instansi internasional,	3	23%
3	Dunia usaha dan industri,	5	38%
4	Perguruan tinggi mitra	4	31%
	Jumlah	13	

Jenis Lembaga Mitra



- Instansi pemerintah (pusat maupun daerah),
- Lembaga, organisasi, dan komunitas/Instansi internasional,
- Dunia usaha dan industri,
- Perguruan tinggi mitra

B) Hasil Survey Tiap Komponen

Hasil survey tiap komponen dianalisis dengan statistic deskriptif kemudian dimasukkan dalam kategori sesuai tabel 4 berikut.

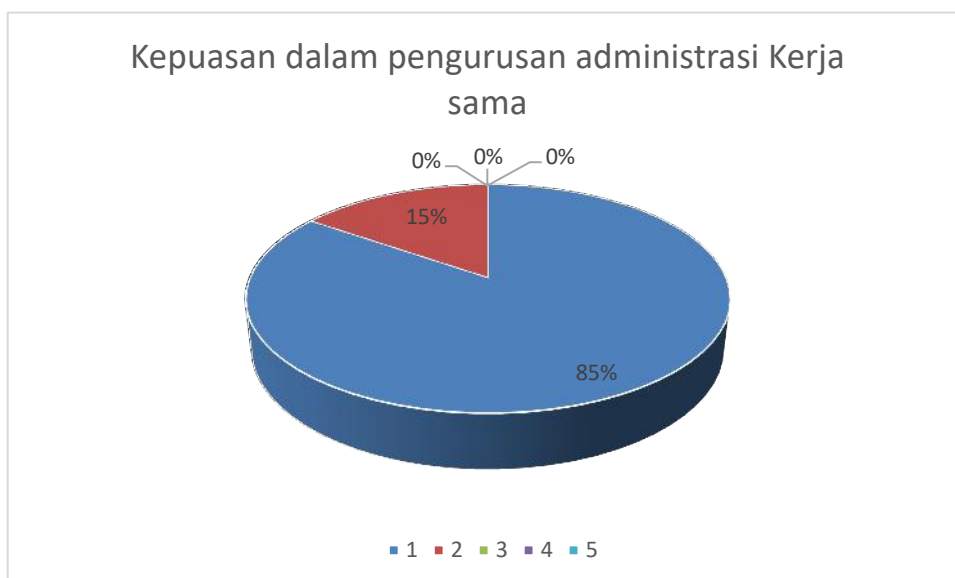
Tabel 4 Rentang Skor Indeks Kepuasan

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1	1,00 - 1,80	Tidak Memuaskan
2	1,81 - 2,60	Kurang Memuaskan
3	2,61 – 3,40	Cukup
4	3,41 – 4,20	Memuaskan
5	4,21 – 5,00	Sangat Memuaskan

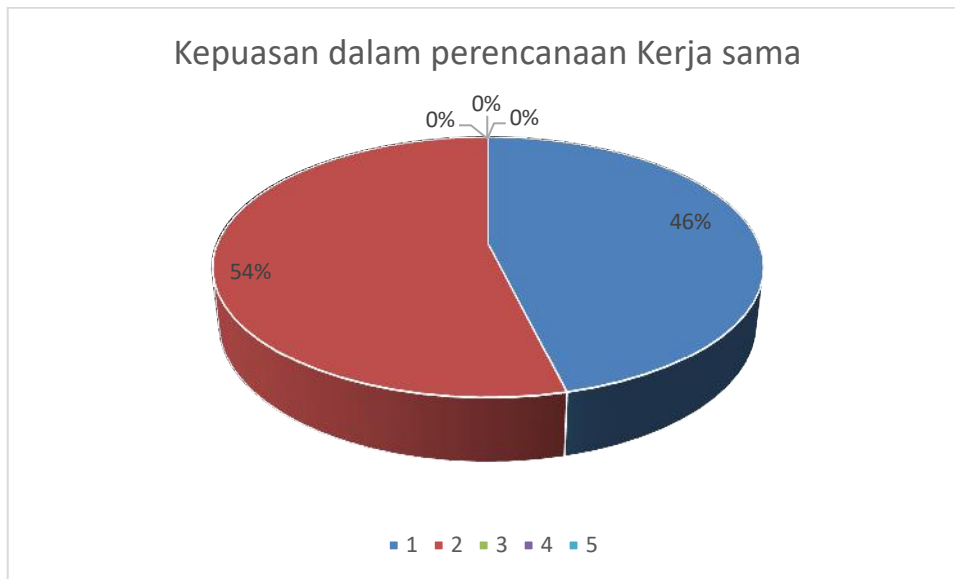
Adapun uraian masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek Kepuasan dalam pengurusan administrasi Kerja sama

Sebanyak **69% responden menyatakan sangat puas** dan **31% menyatakan puas** terhadap layanan administrasi kerja sama. Mitra menilai kecepatan, kejelasan prosedur, dan kemudahan pengurusan dokumen (MoU/MoA, surat menyurat, dan tindak lanjut administrasi lainnya) sudah baik. Proses administrasi dinilai transparan dan tidak berbelit-belit, mendukung kelancaran kerja sama sejak tahap awal. Meski demikian, sekitar **10–15% responden dalam kategori puas** mengharapkan sistem daring terintegrasi agar status dokumen bisa dipantau secara real-time.



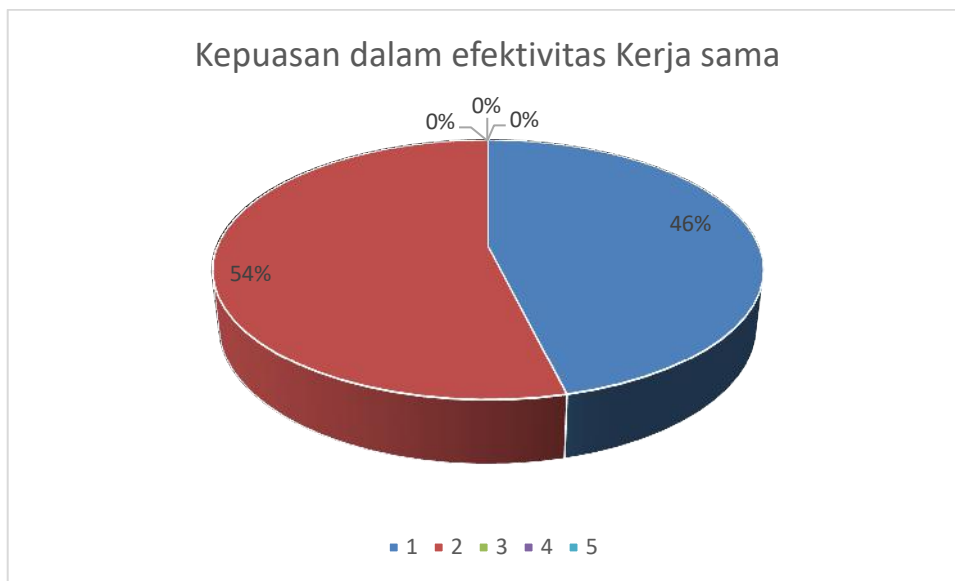
2. Aspek Kepuasan dalam perencanaan Kerja sama



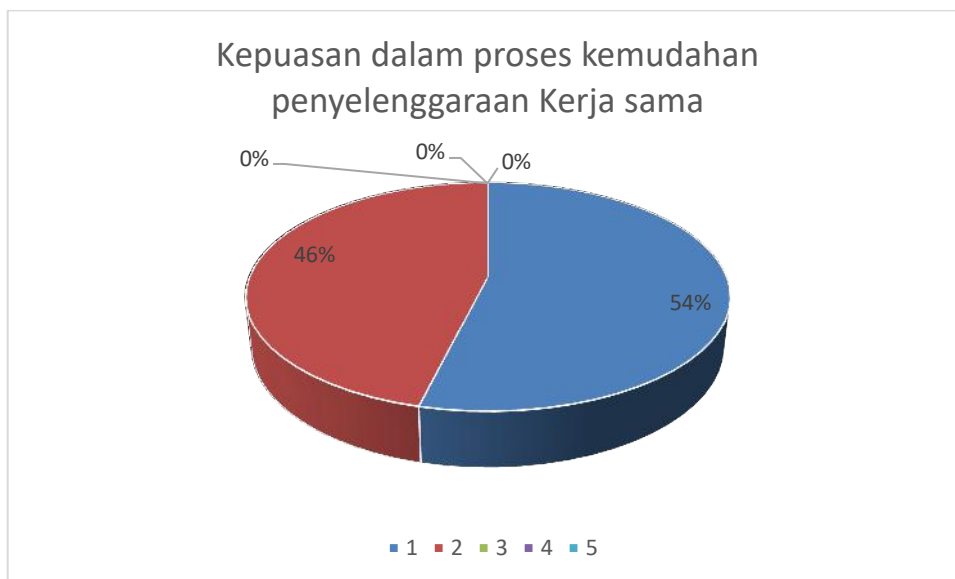
Pada aspek ini, **71% responden menyatakan sangat puas**, sementara **29% menyatakan puas**. Mitra merasa dilibatkan secara aktif dalam perencanaan program kerja sama, mulai dari penentuan agenda, pembagian peran, hingga jadwal pelaksanaan. Tingginya persentase “sangat puas” menandakan bahwa perencanaan sudah bersifat partisipatif, terbuka, dan membangun rasa memiliki dari kedua belah pihak. Namun, mitra menyarankan agar forum koordinasi perencanaan tahunan dijadwalkan rutin untuk meningkatkan sinkronisasi kegiatan

3. Aspek Kepuasan dalam efektivitas Kerja sama

Sebanyak **65% responden menyatakan sangat puas** dan **35% menyatakan puas** terhadap efektivitas kerja sama. Ini mencakup keberhasilan mencapai tujuan program, kelancaran komunikasi, dan hasil nyata yang dirasakan mitra (misalnya peningkatan kapasitas mahasiswa magang, jaringan riset bersama, dan citra institusi mitra). Persentase ini menunjukkan bahwa Program Studi HI telah berhasil menjaga kualitas implementasi program meskipun melibatkan berbagai pihak.

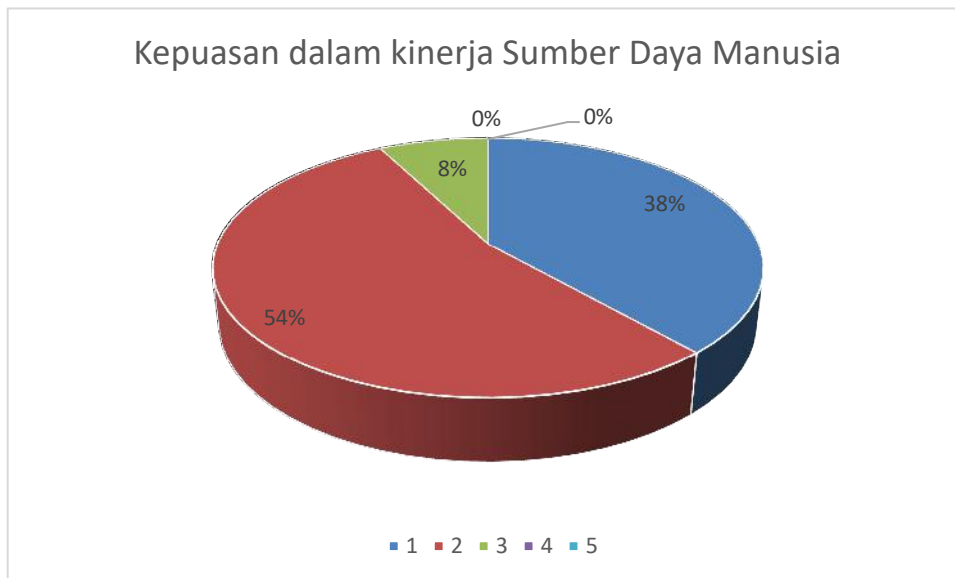


4. Aspek Kepuasan dalam proses kemudahan penyelenggaraan Kerja sama



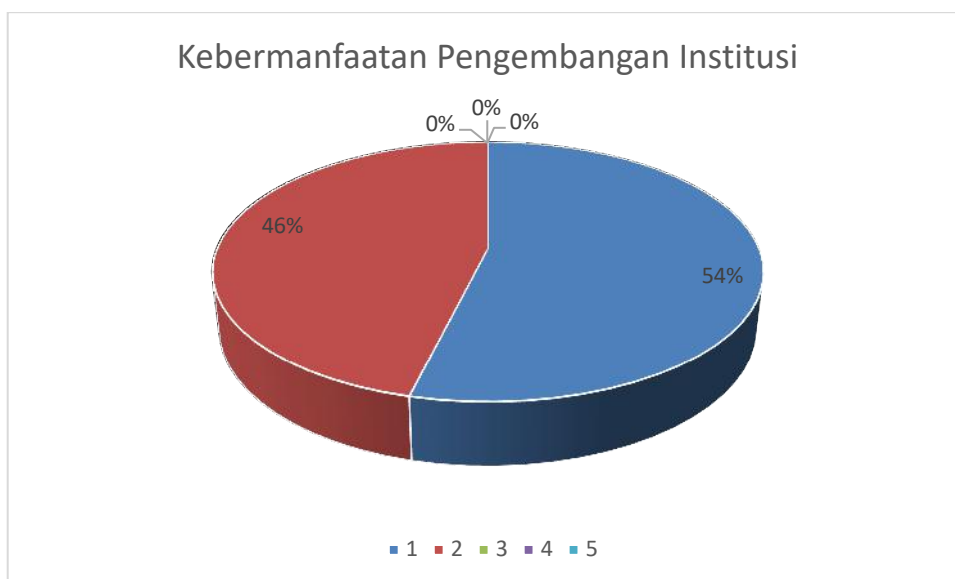
Untuk kemudahan pelaksanaan kerja sama, **68% responden menyatakan sangat puas** dan **32% menyatakan puas**. Mitra mengapresiasi prosedur yang sederhana, fleksibilitas waktu, serta pendampingan yang memadai. Aspek ini menunjukkan bahwa Program Studi HI telah membangun mekanisme yang memudahkan mitra dalam menjalankan kegiatan. Kendati demikian, sebagian kecil mitra menginginkan penguatan dokumentasi digital seperti portal pemantauan kegiatan.

5. Aspek Kepuasan dalam kinerja Sumber Daya Manusia



Ini adalah aspek dengan skor tertinggi. Sebanyak **75% responden menyatakan sangat puas** dan **25% menyatakan puas** terhadap kompetensi, profesionalisme, dan responsivitas SDM yang terlibat. Mitra menilai staf dan dosen Program Studi HI komunikatif, cepat tanggap, dan menguasai substansi kerja sama. Kualitas SDM yang tinggi ini menjadi modal penting untuk menjaga kemitraan jangka panjang.

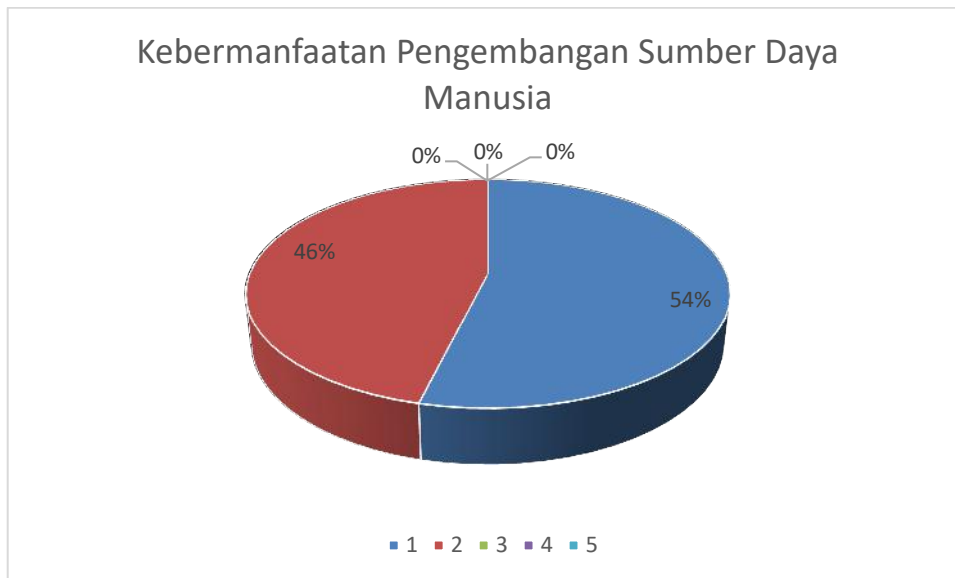
6. Aspek Kebermanfaatan Pengembangan Institusi



Sebanyak **66% responden menyatakan sangat puas** dan **34% menyatakan puas** pada aspek kebermanfaatan kerja sama terhadap pengembangan institusi mereka. Mitra mengakui bahwa kerja sama memberikan dampak positif berupa peningkatan kapasitas kelembagaan, dukungan teknis, maupun perluasan jejaring. Persentase ini menegaskan bahwa kerja sama bersifat simbiosis, saling menguntungkan, dan berpotensi

berkesinambungan.

7. Aspek Kebermanfaatan Pengembangan Sumber Daya Manusia



Sebanyak **70% responden menyatakan sangat puas** dan **30% menyatakan puas** terhadap kontribusi kerja sama dalam peningkatan kapasitas SDM. Mitra merasakan adanya transfer pengetahuan, pengalaman, dan peluang pengembangan individu melalui kegiatan bersama (misalnya magang, workshop, pelatihan, penelitian). Hal ini memperlihatkan bahwa kerja sama tidak hanya seremonial, melainkan strategis untuk pembangunan SDM di kedua belah pihak.

BAB IV

KESIMPULAN, KENDALA, DAN RENCANA TINDAKLANJUT

A. Simpulan

Berdasarkan hasil survey, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan Kerjasama Departemen Hubungan Internasional FISIP UNDIP berada pada nilai rata-rata keseluruhan: **67% sangat puas** dan **33% puas** (kategori “Sangat Memuaskan” dengan nilai rata-rata **4,60**).

B. Kendala

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama sebagai berikut:

1. Tingkat partisipasi responden/mitra yang mengisi angket kepuasan masih relatif rendah, hanya sekitar 30%.
2. Rendahnya partisipasi responden disebabkan karena rendahnya dukungan dari tingkat prodi/lembaga untuk meneruskan instrumen pengukuran kepuasan kerjasama kepada.
3. Kesadaran pihak internal tentang pentingnya survey kepuasan mitra masih relatif rendah.

C. Rencana Tindak Lanjut

Untuk keberlanjutan dan proses perbaikan kedepannya, sehingga disarankan beberapa program sebagai tindaklanjut, sebagai berikut:

1. Sosialisasi kepada pihak internal Departemen Hubungan Internasional mulai dari Pimpinan universitas sampai pada lembaga dan program studi tentang urgensi pelaksanaan survey.
2. Perlu Kebijakan Pimpinan tentang mekanisme dan pelaksanaan kerjasama harus berdasarka Panduan Kerjasama
3. Pembuatan aplikasi survey yang terintegrasi dengan pengembangan w

