

LAPORAN
HASIL SURVEY
“KEPUASAN MITRA
TERHADAP LAYANAN FEB”
TAHUN 2025



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kepada Allah S.W.T. atas tuntasnya pelaksanaan dan penyusunan laporan hasil survey “Kepuasan Mitra Terhadap Layanan FEB 2025”. Selanjutnya, tim ingin berterimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survey dan penyusunan laporan ini, terutama kepada semua mitra yang telah bersedia meluangkan waktu mereka untuk mengisi kuisisioner yang telah dibagikan.

Laporan ini berisi data hasil survey dan analisisnya. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang perspektif mitra tentang kondisi dan kualitas layanan FEB. Pemahaman tersebut berfungsi sebagai salah satu sumber acuan bagi FEB untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas layanannya terhadap mitra sehingga usaha pengembangan institusi bisa berjalan dengan lancar.

Padang, November 2025,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	1
C. Waktu Pelaksanaan dan Media SURvei	2
D. Responden	2
E. Instrumen Survei	2
F. Metode Analisis Hasil Survey	2
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN FEB	4
A. Uji Reabilitas dan Validitas	4
B. Hasil Survei dan Ringkasan Analisis	5
C. Analisis	6
D. Rencana Tindak Lanjut	7
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	8
Lampiran 1: Instrumen Formal	
Lampiran 2: Google Form	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas (FEB-Unidha) sebagai Perguruan Tinggi wajib menjamin pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan Mitra Kerja Sama dalam bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang berasal dari kepuasan para pemangku kepentingan merupakan salah satu faktor utama dalam upaya keberlangsungan sistem pendidikan di FEB-Unidha. Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolok ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut.

Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, dimana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi. Hasil dari kegiatan survei ditujukan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan esensial yang akan menopang langkah PT ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan PT telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka PT dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolok ukur baru yang menjadi orientasi seluruh Program Studi, Fakultas, Unit dan Lembaga di Universitas Dharma Andalas.

Selain itu, kegiatan survei kepuasan pemangku kepentingan juga merupakan salah satu hal pokok yang harus dilaporkan pada LKPS dan DED dalam pengisian borang akreditasi sebagai salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menentukan peringkat akreditasi program studi dan perguruan tinggi. Manfaat lain dari hasil survei ini yaitu dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan terhadap bagian-bagian pelayanan yang masih perlu melakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Survey

Tujuan dari pelaksanaan survey ini adalah untuk mendapatkan informasi-informasi krusial tentang aspek-aspek yang harus diperbaiki, ditingkatkan, atau dipertahankan dalam hal

kecukupan fasilitas dan kekondusifan lingkungan institusi bagi performa dan sinergi para mitra FEB sehingga visi dan misi yang telah ditetapkan oleh institusi dapat tercapai. Selain itu, survey ini juga memungkinkan universitas untuk mengkomunikasikan keseriusan komitmennya dalam pembangunan semangat kolektif para mitra dan pembentukan kerjasama yang suportif, inklusif, dan transparan.

C. Waktu Pelaksanaan dan Media Survey

Survey ini dilaksanakan satu kali per tahun akademik. Tahun 2025, survei dimulai dari Juni - Agustus tahun 2025. Media yang digunakan adalah Google Form. *Link* untuk kuisisioner yang telah dibuat dalam Google Form disebar ke responden.

D. Responden

Responden yang digunakan adalah mitra industri yang melaksanakan kerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unidha (FEB-Unidha) sebanyak 40 orang dari berbagai instansi dan industry.

E. Instrumen Survey

Kuisisioner yang dibuat dalam Google Form memuat tujuan survey, petunjuk pengisian survey, biodata yang harus diisi responden, 8 poin yang dievaluasi, dan satu kolom saran. Para responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 8 poin tersebut dengan memilih salah satu dari 5 rentang skor yang telah disediakan. Skor penilaian dari 1 sampai 5 tersebut berarti:

- 1 = (dilaksanakan dengan) sangat tidak baik
- 2 = (dilaksanakan dengan) tidak baik
- 3 = (dilaksanakan dengan) cukup baik
- 4 = (dilaksanakan dengan) baik
- 5 = (dilaksanakan dengan) sangat baik

Selanjutnya, kolom saran disediakan supaya responden bisa menyampaikan penilaian personal mereka tentang kualitas layanan FEB yang mungkin bersifat lebih detail dari 8 poin yang dievaluasi atau tidak ada dalam 8 poin tersebut.

F. Metode Analisis Hasil Survey

Data yang didapatkan dari survey akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis data sederhana yang bertujuan untuk menentukan skor rata-rata setiap poin dan aspek beserta skor rata-rata secara keseluruhan. Data yang sebelumnya yang terdiri dari 5 skor penilaian. Selanjutnya, skor rata-rata tersebut akan dijadikan sebagai acuan penilaian tingkat kepuasan dosen tetap dan tingkat urgensi perbaikan kualitas yang harus dilakukan oleh institusi. Untuk menghitung Skor Tingkat kepuasan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Panduan penilaian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Skor Rata-Rata Penilaian	Keterangan Skor Rata-Rata	Tingkat Kepuasan	Saran Tindakan
1 - 1,99	(dilaksanakan dengan) sangat tidak baik	Sangat Tidak Puas	Memperbaiki kualitas
2 – 2,99	(dilaksanakan dengan) tidak baik	Tidak Puas	
3 – 3,99	(dilaksanakan dengan) cukup baik	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
4 – 4,99	(dilaksanakan dengan) baik	Puas	
5	(dilaksanakan dengan) sangat baik	Sangat Puas	Mempertahankan Kualitas

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA TERHADAP FEB

Bagian ini berisi hasil survey kepuasan mitra terhadap FEB dan analisisnya. Hasil survey disajikan berdasarkan 8 poin yang terkandung dalam 5 aspek dan satu bagian saran (umum) yang memuat berbagai hal yang harus diperbaiki atau ditingkatkan menurut observasi dan evaluasi pribadi para responden. Hasil survey 5 aspek dan ringkasan analisis disajikan di dalam tabel dan penjabaran singkat, sedangkan hasil survey untuk kolom saran diintegrasikan ke dalam penjabaran singkat tentang hasil survey dan ringkasan analisis dari tabel.

A. Uji Reabilitas dan Validitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui konsistensi atau keandalan suatu instrumen pertanyaan. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang relatif sama jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Instrumen yang valid belum tentu reliabel, tetapi instrumen yang reliabel cenderung valid.

Uji reliabilitas yang paling umum digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Metode ini digunakan untuk mengukur konsistensi internal item-item dalam kuesioner. Kriteria reliabilitas Cronbach Alpha yang sering digunakan adalah 0,60 – 0,80. Jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0.80 maka dinyatakan sangat baik.

Berikut Adalah hasil uji reabilitas setiap item pertanyaan:

**Tabel 2.1 Hasil Uji Reabilitas
Item-Total Statistics**

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	0.913
A2	0.919
A3	0.908
A4	0.917
A5	0.918
A6	0.919
A7	0.928
A8	0.930

Sumber: Data Diolah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	8

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan hasil uji reabilitas yang dilakukan, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap kelompok pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,80. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan pada setiap kelompok sangat baik.

Uji validitas kuesioner digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan (item) mampu mengukur konstruk atau variabel yang seharusnya diukur. Alat uji yang digunakan adalah Korelasi Pearson. Untuk mengetahui bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid, dapat dibandingkan antara *r* hitung dengan *r*-tabel dengan nilai signifikansi sebesar 5%. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, maka dapat dikatakan bahwa item pertanyaan valid.

Untuk mengetahui bahwa setiap item pernyataan yang diajukan valid, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas

	r-hitung	t-tabel	Kriteria
A1	.880**	0,312	Valid
A2	.844**	0,312	Valid
A3	.925**	0,312	Valid
A4	.844**	0,312	Valid
A5	.823**	0,312	Valid
A6	.817**	0,312	Valid
A7	.698**	0,312	Valid
A8	.709**	0,312	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, diketahui bahwa setiap item pertanyaan untuk semua kelompok memiliki *r*-hitung > *r*-tabel (0,312). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa setiap item pertanyaan Valid.

B. Hasil Survey dan Ringkasan Analisis

Berikut hasil survey dan ringkasan analisis:

No.	Aspek dan Poin Yang Dievaluasi	Skala					Skor Rata-Rata	Tingkat Kepuasan	Saran Tindakan
		1	2	3	4	5			
1	Staff kerjasama FEB-Unidha merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional.	0	0	0	6	34	4.04	Puas	Meningkatkan Kualitas
2	Proses pembuatan naskah kerjasama cepat.	0	0	0	11	29	3.94	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
3	FEB-Unidha memberikan pedampingan /bantuan kepada kami saat dibutuhkan.	0	0	0	7	33	4.02	Puas	Meningkatkan Kualitas
4	Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan kami.	0	0	0	7	33	4.02	Puas	Meningkatkan Kualitas
5	Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama dengan FEB-Unidha.	0	0	0	6	34	4.04	Puas	Meningkatkan Kualitas
6	Kegiatan kerjasama sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama.	0	0	0	7	33	4.02	Puas	Meningkatkan Kualitas
7	Laporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan kepada kami.	0	0	0	4	36	4.08	Puas	Meningkatkan Kualitas
8	Kami berencana untuk melanjutkan kerjasama dengan FEB-Unidha di masa yang akan datang.	0	0	0	7	33	4.02	Puas	Meningkatkan Kualitas
Skor Rata-Rata							4.02	Puas	Meningkatkan Kualitas

C. Analisis

Berdasarkan hasil survei terhadap 40 responden mitra kerja sama, diperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 4,02 dengan kategori "Puas". Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mitra menilai pelayanan dan pelaksanaan kerja sama yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas (FEB-Unidha) telah memenuhi harapan dan memberikan manfaat yang baik.

Pada aspek responsivitas staf kerja sama, indikator "*Staff kerjasama FEB-Unidha merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional*" memperoleh skor rata-rata 4,04 dengan kategori Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa staf mampu memberikan pelayanan

yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan mitra sehingga menciptakan hubungan kerja sama yang positif.

Pada indikator kecepatan proses pembuatan naskah kerja sama, diperoleh skor rata-rata 3,94 dengan kategori Cukup Puas. Nilai ini merupakan skor terendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi administrasi, penyederhanaan prosedur, dan percepatan penyusunan dokumen kerja sama.

Indikator pendampingan atau bantuan kepada mitra saat dibutuhkan memperoleh skor 4,02 dengan kategori Puas, yang menunjukkan bahwa FEB-Unidha telah memberikan dukungan yang memadai selama pelaksanaan kerja sama. Pada indikator kesesuaian kegiatan kerja sama dengan harapan mitra, diperoleh skor 4,02 (Puas). Hal ini menunjukkan bahwa program-program yang dilaksanakan telah mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar mitra.

Indikator manfaat yang diperoleh dari kerja sama memperoleh skor 4,04 (Puas), menandakan bahwa mitra merasakan nilai tambah dan manfaat nyata dari kolaborasi yang telah dilakukan. Selanjutnya, indikator kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan MoU yang disepakati memperoleh skor 4,02 (Puas), menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menjalankan kegiatan sesuai kesepakatan yang telah dibuat bersama.

Skor tertinggi diperoleh pada indikator pelaporan akhir hasil kegiatan kerja sama telah dibuat dan dikomunikasikan kepada mitra, yaitu sebesar 4,08 dengan kategori Puas. Hasil ini mencerminkan bahwa aspek akuntabilitas dan komunikasi hasil kerja sama telah berjalan dengan sangat baik. Sementara itu, indikator keinginan mitra untuk melanjutkan kerja sama di masa mendatang memperoleh skor 4,02 (Puas). Temuan ini menjadi sinyal positif bahwa mitra memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan yang cukup tinggi terhadap kualitas kerja sama dengan FEB-Unidha.

D. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, beberapa rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain:

1. Melakukan penyederhanaan dan standarisasi alur administrasi penyusunan MoU dan MoA agar proses penyelesaian dokumen menjadi lebih cepat dan efisien.

2. Mengembangkan sistem digital atau aplikasi pengelolaan dokumen kerja sama untuk mempercepat proses koordinasi dan persetujuan dokumen.
3. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi staf pengelola kerja sama melalui pelatihan pelayanan prima dan manajemen administrasi.
4. Mempertahankan kualitas pendampingan kepada mitra serta meningkatkan komunikasi secara berkala selama pelaksanaan kerja sama.
5. Memastikan penyusunan laporan kegiatan dilakukan secara tepat waktu dan disampaikan kepada seluruh mitra sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mitra secara berkala untuk memperoleh umpan balik yang dapat digunakan dalam peningkatan mutu layanan kerja sama secara berkelanjutan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan kerja sama FEB-Unidha telah berada pada kategori Puas dengan nilai rata-rata 4,02. Hampir seluruh indikator memperoleh penilaian di atas angka 4,00, yang menunjukkan bahwa pelayanan, komunikasi, manfaat kerja sama, serta implementasi kegiatan telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, aspek kecepatan proses pembuatan naskah kerja sama masih memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya sehingga menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil kesimpulan survei kualitas layanan FEB terhadap mitra tahun 2025, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi antara unit kerja yang terlibat dalam proses kerja sama agar tidak terjadi keterlambatan akibat proses birokrasi internal.
2. Mempertahankan kualitas pelayanan staf kerja sama yang telah dinilai baik oleh mitra melalui pengembangan kompetensi, pelatihan pelayanan prima, dan evaluasi kinerja secara berkala.
3. Memperkuat komunikasi dan pendampingan kepada mitra selama pelaksanaan kerja sama sehingga hubungan kemitraan dapat terus terjaga dan berkembang secara berkelanjutan.
4. Melaksanakan survei kepuasan mitra secara rutin sebagai bagian dari mekanisme evaluasi dan peningkatan mutu berkelanjutan untuk mengidentifikasi kebutuhan serta harapan mitra pada periode berikutnya.

Lampiran 1 : Instrumen (Google Form)

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerja

Kuesioner ini berfungsi sebagai acuan aktivitas pemantauan dan pengevaluasian tingkat kepuasan Mitra Kerjasama dalam melakukan berbagai kegiatan kerjasama dengan Universitas Dharma Andalas (UNIDHA).

Kami ucapkan terimakasih atas kesedian Bapak/Ibu dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerja

* Indicates required question

Data Pengisi Kuisisioner

Nama Lengkap *

Your answer

Nama Institusi/Organisasi/Perusahaan *

Your answer

Alamat Email *

Your answer

No. HP *

Your answer

Dalam bidang apa anda bekerjasama dengan UNIDHA? *

- ☐ Pendidikan (pelatihan, magang, dll)
- ☐ Penelitian
- ☐ Pengabdian kepada Masyarakat
- ☐ Pendayagunaan aset
- ☐ Lainnya...

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerja

* Indicates required question

Kuisisioner

Petunjuk Pengisian

Berilah penilaian terhadap UNIDHA berdasarkan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman Bapak/Ibu selama melakukan kerjasama dengan UNIDHA dengan cara memilih (meng-klik) salah satu angka di dalam rentang skor yang tersedia (1 - 5) tentang hal-hal di setiap pertanyaan atau pernyataan yang ada. Skor penilaian dari 1 sampai 5 berarti:

- 1 = sangat tidak baik
- 2 = tidak baik
- 3 = cukup baik
- 4 = baik
- 5 = sangat baik

Staff kerjasama UNIDHA merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional. *

1 2 3 4 5

Sangat mengecewakan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

Proses pembuatan naskah kerjasama cepat. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

UNIDHA memberikan pendampingan/bantuan kepada kami saat dibutuhkan. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan kami. *

1 2 3 4 5

Sangat TIDAK sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama dengan UNIDHA. *

1 2 3 4 5

Sangat tidak baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

Kegiatan kerjasama sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama. *

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 Sangat baik

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Laporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan kepada kami. *

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 Sangat baik

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Kami berencana untuk melanjutkan kerjasama dengan UNIDHA di masa yang akan datang. *

Tidak 1 2 3 4 5 Ya

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mohon sebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/Ibu dalam bekerjasama dengan UNIDHA di masa yang akan datang: *

Your answer

Tuliskan saran-saran Bapak/Ibu untuk UNIDHA: *

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

Page 3 of 3

[Clear form](#)