



**YAYASAN ADI UPAYA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA
(UNSURYA)**

Jl. Protokol Halim Perdanakusuma - Komplek Bandara Halim PK - Jakarta 13610
Telp : (021) 8093475 - 8009249 Faks : (021) 8009246
e-mail : sekretariat@unsurya.ac.id



**PEDOMAN
PENILAIAN KEPUASAN MITRA
KERJA SAMA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA**



Pengesahan :

Keputusan Rektor Unsurya

Nomor : Kep / Unsurya / 66 / IV / 2024

Tanggal : 04 April 2024



YAYASAN ADI UPAYA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA
(UNSURYA)

Jl. Protokol Halim Perdana Kusuma, Komplek Bandara Halim P K - Jakarta 13610
Telp. (021) 8093475 - 8009246 - 8009249 Faks. (021) 8009246
e-mail : sekretariat@universitassuryadarma.ac.id



PEDOMAN
PENILAIAN KEPUASAN MITRA
KERJA SAMA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA



Pengesahan :

Lampiran Keputusan Rektor Unsurya

Nomor : Kep / Unsurya / 66 / IV/ 2024

Tanggal : 04 April 2024



YAYASAN ADI UPAYA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA
(UNSURYA)

Jl. Protokol Halim Perdanakusuma - Komplek Bandara Halim PK - Jakarta 13610
Telp. : (021) 8093475 - 8009246 - 8009249 Faks. : (021) 8009246
e-mail : sekretariat@unsurya.ac.id



KEPUTUSAN REKTOR UNSURYA
Nomor : Kep / Unsurya / 66 / IV / 2024

tentang

BUKU PEDOMAN PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan kerja sama di perguruan tinggi yang mengacu pada Rencana Strategis Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, perlu ditetapkan suatu pedoman penilaian kepuasan mitra kerja sama yang mendukung pelaksanaan kerja sama.
 - b. bahwa untuk mewujudkan dan mendukung pelaksanaan kerja sama di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, diperlukan Buku Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b tersebut di atas, perlu diterbitkan Surat Keputusan Rektor tentang Buku Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 - 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 - 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
 - 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 - 6. Peraturan Ketua Umum Pengurus Yasau Nomor 02 / VII / 2023 Tanggal 11 Juli 2023 tentang Statuta Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.
 - 7. Keputusan Ketua Umum Pengurus Yayasan Adi Upaya Nomor : Kep / 47 / IX / 2022 tanggal 7 September 2022 tentang Pemberhentian dari dan Pengangkatan dalam Jabatan Pelaksana Kegiatan Yayasan Adi Upaya.

8. Peraturan Rektor Unsurya Nomor : Per / Unsurya / 03 / VII / 2023 tanggal 31 Agustus 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.

9. Keputusan Rektor Unsurya Nomor: Kep / Unsurya / 04 / I / 2023 Tanggal 11 Januari 2023 tentang Rencana Strategis Unsurya Tahun 2023-2027.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA TENTANG BUKU PEDOMAN PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA.
- KESATU : Buku Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama ini berlaku untuk seluruh Civitas Academica di lingkungan Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.
- KEDUA : Buku Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama ini bisa dimanfaatkan dalam Skema Kerja Sama yang luarannya untuk kepentingan Universitas, Dunia Pendidikan, serta Bangsa dan Negara.
- KETIGA : Prosedur, mekanisme, dan/atau tata cara yang lebih rinci dapat diatur dalam prosedur operasi standar tentang pelaksanaan berbagai kegiatan dan layanan kerja sama, selama tidak bertentangan dengan Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, bahwa segala sesuatu akan diubah dan/atau diperbaiki sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 04 April 2024

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma
Rektor



Dr. Sungkono SE. M.Si
Marsekal Muda TNI (Purn)



YAYASAN ADI UPAYA
UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA
(UNSURYA)

Jl. Protokol Halim Perdana Kusuma, Komplek Bandara Halim P K - Jakarta 13610
Telp. (021) 8093475 - 8009246 - 8009249 Faks. (021) 8009246
e-mail : sekretariat@universitassuryadarma.ac.id



PEDOMAN
PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

Pengesahan Dokumen

No. Dokumen : /Unsurya/ / /2024					
Judul : Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama					
Revisi :					
Tanggal Berlaku :					
No	Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
		Nama	Jabatan	TTD	
1	Pengendalian	Dr. Sungkono.,S.E.,M.Si	Rektor		26/6/24
2	Persetujuan	Dr. Agus Purwo W,S.E.,M.M.,M.A.,CIPA	Warek 3		28/6/24
3	Pemeriksaan	Dra. Rini Mukayani,M.A.P	Plt. Karo Kermaluni		28/6/24
4	Perumusan	Cynthia Rahmawati.,S.Si.,M.Si(Han)	Kabag. Kerja Sama		27/6/2024

KATA PENGANTAR

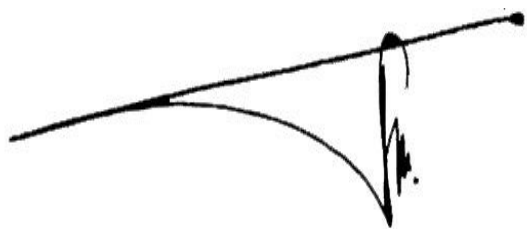
Puji syukur kehadiran Allah swt, atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga Buku Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma (UNSURYA) dapat diselesaikan. UNSURYA sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia mengemban tugas penting dan strategis di bidang pendidikan tinggi guna mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama ini disusun sebagai masukkan berbagai pihak dan berdasarkan salah satu pedoman kerja sama Unsurya serta peraturan yang berlaku sebagai dokumen pendukung dan acuan bagi satuan kerja internal Unsurya dalam melaksanakan kerja sama dengan mitra kerja, baik tingkat lokal, nasional maupun internasional untuk mewujudkan Unsurya sebagai *Center Of Excelent* dalam Pendidikan Tinggi Kedirgantaraan.

Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama ini tersusun berkat kerja sama dan bantuan berbagai pihak. Semoga buku ini dapat dimanfaatkan oleh satuan kerja di Unsurya maupun mitra. Pedoman ini diharapkan dapat mendukung setiap unit kerja di Unsurya dalam penyelenggaraan tata kelola administrasi Institusi yang baik dan akuntabel.

Jakarta, April 2024

Rektor,

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a large, stylized loop and a vertical line ending in a small dot.

Dr. Sungkono., S.E.,M.Si
Marsekal Muda TNI (Purn)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
BAB 2 METODE	4
2.1 Respon	4
2.2 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	4
2.3 Teknik Analisis Data	10
BAB 3 PENUTUP	11

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma (UNSURYA) sebagai institusi yang memiliki sumber daya manusia dengan latar belakang berbagai disiplin ilmu, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup memadai, memiliki kemampuan dalam melaksanakan berbagai kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat). Salah satu cara agar berkontribusi dalam pembangunan bangsa adalah melalui kerja sama antar lembaga. Kerja sama yang dibangun tidak terbatas di bidang akademik, namun dapat lebih luas di bidang non-akademik.

Kegiatan-kegiatan kerja sama dikoordinir oleh Kepala Bagian Kerja Sama di bawah tanggung jawab Biro Kerja Sama dan Alumni. Jajaran pimpinan yang menaungi Biro ini adalah Wakil Rektor III. Segala bentuk kegiatan kerjasama yang dilakukan UNSURYA dengan pihak lain didasarkan pada nota kesepahaman atau *Memorandum of Understanding* (MoU) yang disepakati UNSURYA dan pihak yang diajak bekerja sama. MoU tersebut ditandatangani oleh Rektor UNSURYA dan Rektor atau Pimpinan instansi mitra. Selanjutnya, pada tingkat fakultas atau jurusan/prodi, kesepakatan dirangkum dalam *Memorandum of Agreement* (MoA) yang merinci lebih detail bentuk kegiatan kerjasama yang dilakukan dengan pihak mitra. Dan yang terakhir ditindaklanjuti dengan perancangan pelaksanaan kegiatan dalam *Implementation Of Arrangement* (IA) yang dapat dilaksanakan pada tingkat prodi atau unit terkait.

Agar upaya-upaya kerja sama dapat dilakukan secara sistematis dan melembaga dengan baik, maka diperlukan Pedoman Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama yang dapat digunakan sebagai panduan oleh semua pihak sebagai dokumen pendukung pada buku pedoman kerja sama Unsurya yang sudah ada. Adanya unsur saling menguntungkan dalam sebuah kerjasama, dapat diartikan sebagai kepuasan antar pihak yang bekerjasama. Demikian pula, kerjasama yang dilakukan UNSURYA tentunya diharapkan menghasilkan sebuah kepuasan. Kepuasan merupakan suatu perasaan yang menyenangkan karena terpenuhinya hasrat hati, atau suatu perihal yang bersifat puas karena telah merasa berkecukupan.

Berkaitan dengan kepuasan mitra kerja sama, guna mengevaluasi sejauh mana mitra kerjasama UNSURYA mendapatkan manfaat dan kepuasan, Kepala Bagian Kerja Sama UNSURYA melakukan survei kepuasan mitra. Selain kepuasan mitra, UNSURYA menganalisis potensi keberlanjutan dari kerja sama yang telah dilakukan berdasarkan survei tersebut. Survei evaluasi kepuasan mitra dilakukan secara berkesinambungan dari tahun ke tahun.

Dengan demikian, monitoring dan evaluasi serta manajemen informasi dan pendokumentasian kegiatan kerja sama dapat dilaksanakan dengan transparan, akuntabel, *responsive* sesuai dengan visi dan misi Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma sebagaimana termasuk dalam statuta.

1.2 Tujuan

Secara umum, tujuan dari survei adalah untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerja sama UNSURYA dengan para mitra kerja dan mendapatkan umpan balik dari pihak mitra. Secara rinci, tujuan survei ini, antara lain :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama.
- b. Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerjasama UNSURYA.
- c. Untuk mengetahui potensi keberlanjutan kerja sama dengan UNSURYA.
- d. Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan layanan bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa datang.

1.3 Manfaat

Hasil survei ini diharapkan memberi manfaat sebagaimana diuraikan, antara lain :

- a. Diperolehnya informasi tentang kepuasan mitra terhadap layanan bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama.
- b. Diperolehnya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerjasama dengan UNSURYA.

- c. Diperolehnya informasi tentang potensi keberlanjutan kerjasama dengan mitra.
- d. Sebagai dasar peningkatan layanan bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama di masa datang.
- e. Sebagai dasar perancangan dan pelaksanaan kegiatan kerjasama di masa datang.

BAB 2

METODE

2.1 Responden

Responden survei merupakan mitra kerjasama UNSURYA, baik dari dalam maupun luar negeri.

2.2 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah survei berbentuk *google form*. Survei tersebut dapat dikirim langsung (berupa surat angket) kepada mitra melalui surat elektronik atau email dan melalui aplikasi whatsapp PIC Kerja Sama yang ditujukan pada mitra yang tidak terjangkau secara langsung, seperti di luar pulau termasuk di luar negeri.

Data survei kemudian dikumpulkan melalui angket. Angket survei mengacu pada dokumen kepuasan kerja sama. Alternatif jawaban yang ditawarkan terdiri dari empat kategori, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas. Pada bagian akhir, juga diberikan pertanyaan dalam bentuk pertanyaan terbuka dengan harapan responden memberikan jawaban singkat. Jawaban responden diberi nilai mulai dari 1 sampai 4 untuk alternatif jawaban mulai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Selanjutnya, kisi-kisi penilaian kepuasan mitra UNSURYA yang memuat dimensi dan indikator instrumen survei dapat dilihat pada Tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kisi-Kisi Penilaian Kepuasan Mitra

NO	DIMENSI	INDIKATOR	ITEM
1	Produk (barang/jasa)	Kualitas barang/jasa	1
2	Relevansi	1) Kesesuaian dengan tujuan program (MOU) 2) Kesesuaian dengan harapan	2,3
3	Manfaat	Perolehan kegunaan, faedah atau keuntungan	4
4	Pelayanan	1) Keramahan 2) Cepat Tanggap 3) Kesungguhan	5 6 7
5	Kemudahan	1) Komunikasi dan koordinasi 2) Administrasi 3) Fasilitas yang dibutuhkan 4) Terjangkau dari segi jarak/ biaya	8 9 10 11
6	Produktivitas	Jumlah kerja sama berdasarkan kemampuan SDM dan fasilitas yang dimiliki	12, 13
7	Keberlanjutan	Kesinambungan kerja sama	14

Kuesioner dikembangkan dalam dua Bahasa yaitu bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Berikut adalah kuesioner yang digunakan untuk mitra dalam negeri.

SURVEI TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk Umum:

1. Jawablah pernyataan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda!
2. Pendapat anda akan sangat bermanfaat, karena akan digunakan untuk menilai tingkat kepuasan kerja sama ataupun kegiatan dengan Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma (UNSURYA). Terima kasih atas kerja samanya.

Alternatif jawaban:

- | | | |
|---|---|-------------------|
| 1 | : | Sangat Tidak Puas |
| 2 | : | Tidak Puas |
| 3 | : | Cukup |
| 4 | : | Puas |
| 5 | : | Sangat Puas |

Wajib diisi*

Nama* :

Institusi* :

E-mail* :

Kegiatan yang diikuti :

No	Pernyataan	Rentang Nilai				
		1	2	3	4	5
1.	Kegiatan yang saya ikuti telah mencapai target kegiatan.					
2.	Kegiatan dengan UNSURYA telah sesuai dengan tujuan program.					
3.	Hasil kegiatan yang saya ikuti dengan UNSURYA telah sesuai dengan harapan kami.					
4.	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kegiatan antara institusi kami dan UNSURYA baik dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, atau pengabdian kepada masyarakat					
5.	Staf UNSURYA telah menerima kami dengan penuh keramahmatan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.					
6.	Staf UNSURYA merespon kebutuhan kami dengan cepat, tepat dan profesional.					
7.	Staf UNSURYA merespon dengan kesungguhan hati dalam memenuhi kebutuhan kami.					

8.	Kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam berkomunikasi dan berkoordinasi dengan staf UNSURYA.					
9.	Kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan administrasi dengan staf UNSURYA.					
10.	Staf UNSURYA memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyediaan fasilitas yang diperlukan.					
11.	Kami dapat menggunakan fasilitas yang disediakan di UNSURYA dengan baik					
12.	Kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam mengakses tempat-tempat yang digunakan dan biaya yang diperlukan dalam berkegiatan bersama UNSURYA.					

13. Sebutkan kegiatan yang telah anda ikuti/lakukan bersama UNSURYA dalam program ini.

14. Dari kegiatan yang telah dilaksanakan, apakah perlu dikembangkan jenis kegiatan lain? Mohon disebutkan.

15. Berdasarkan kegiatan yang dilaksanakan dengan UNSURYA, dimohonkan agar Bapak/ Ibu/ Saudara/i dapat menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan, terkait dengan keberlanjutan kerja sama/ kegiatan ini di masa mendatang.

16. Tuliskan saran-saran anda untuk kemajuan kami.

Sedangkan mitra kerja sama luar negeri menggunakan kuesioner berbahasa Inggris berikut.

SATISFACTION SURVEY

Instructions:

1. Answer the statements below by choosing one answer that suits your opinion!
2. Your opinion will be very beneficial, as it will be used to assess the level of satisfaction for the cooperation or activity with Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma (UNSURYA). Thank you for your cooperation and appreciation.

Alternative Answer:

- 1 : Very Dissatisfied
2 : Dissatisfied
3 : Enough/so-so
4 : Satisfied
5 : Very Satisfied

Required*

Name* :

Institution* :

E-mail* :

Activity you get involved* :

No	Statement	Value Range				
		1	2	3	4	5
1.	Activities that I followed have reached the target activity.					
2.	Activities with UNSURYA have reached the program objectives/purposes.					
3.	The results of the activities that I followed with UNSURYA is committed with our expectations					
4.	We get benefits from the activities between our institutions and UNSURYA both in education and teaching, research, or community service					
5.	Staffs of UNSURYA have welcomed us with great hospitality and provide the best service and assistance to meet our needs.					
6.	Staffs of UNSURYA respond to our needs rapidly, accordingly, and professionally.					
7.	Staffs of UNSURYA respond to our need emphatically and tangibly.					
8.	We obtain affluence and smoothness in communication and coordination with the partnership staff of UNSURYA.					
9.	We obtain affluence and smoothness in administrative services with the					

	partnership staff of UNSURYA.					
10.	Staffs of UNSURYA provide offers affluence and smoothness in providing facilities required.					
11.	We can use the facilities provided in UNSURYA well					
12.	We obtain affluence and smoothness in accessing places employed and costs needed in conducting partnership with UNSURYA.					

13. Please mention kinds of activities that you have been followed / built between UNSURYA and your institution.

14. From the activities that have been implemented, do you think you need to develop or extend the partnership with UNSURYA? Please kindly mention.

15. Based on the activities carried out by UNSURYA, Please mention the things required by your affiliation, in relation with the continuity of the partnership/ collaboration with UNSURYA in the future.

16. Please write down your suggestion for our improvement.

2.3 Teknik Analisis data

Terdapat dua jenis data yang diperoleh dari dua jenis pertanyaan dalam instrument survei. Data tersebut yaitu data berskala yang diperoleh dari pertanyaan tertutup dan data yang diperoleh dari pertanyaan terbuka (dengan jawaban singkat). Data berskala diolah dalam beberapa tahap. Pertama, data dicermati kelayakannya untuk dilanjutkan ke tahap analisis. Dalam tahap ini, data yang meragukan, tidak lengkap, atau tidak jelas tidak diikutkan dalam analisis. Kemudian, data yang layak dilanjutkan ke tahap berikutnya, ditabulasi berdasarkan item dan skor yang diberikan oleh responden. Hasil analisis data tersebut memberikan 13nformas mengenai 13nforma kepuasan mitra 13nformasi untuk setiap dimensi yang ditanyakan dalam 13nformasi13.

Selanjutnya untuk pertanyaan terbuka, dilakukan analisis terpisah. Data yang serumpun atau mewakili 13nformasi yang serupa atau sama dikelompokkan dan diberi label. Hasil analisis data menunjukkan hal terkait program kerja sama yang menjadi perhatian responden, baik yang untuk dikembangkan, diperbaiki, dikurangi atau pun dihapus.

BAB 3

PENUTUP

Pedoman penilaian kepuasan mitra kerja sama UNSURYA ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagai panduan bagi setiap komponen dan instansi terkait. Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini akan ditetapkan lebih lanjut oleh biro kerja sama dan alumni. Rektor dapat membuat kebijakan dan keputusan tentang kerja sama berdasarkan pertimbangan yang ditetapkan dalam rapat senat universitas. Dengan disusunnya pedoman ini dapat memudahkan bagaimana hasil penilaian kepuasan mitra kerja sama yang dipergunakan dalam mengkoordinasi, memonitoring, dan mengevaluasi sehingga mempermudah manajemen informasi dan pendokumentasian kegiatan kerja sama yang telah dilakukan.