

LAPORAN
PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA
PERIODE 2023-2024
FAKULTAS ILMU BUDAYA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
PURWOKERTO
2024

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN FAKULTAS ILMU BUDAYA Jalan dr. Soeparno 1 Grendeng Purwokerto 53122 Telepon (0281) 625152, 628518 Faksimile 625152 Surel: fib@unsoed.ac.id Laman: http://fib@unsoed.ac.id	
	LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA	
No. Dokumen B/345/UN23.14/JM.00/2023	No. Revisi 0	Tanggal Terbit 16 Agustus 2024

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MITRA KERJASAMA
TAHUN AJARAN 2023/2024
FAKULTAS ILMU BUDAYA UNSOED

Proses	Penanggungjawab		Tanggal	Tanda Tangan
	Nama	Jabatan		
Perumusan	Ummi Nurjamil Baiti Lapiana, S.S.,M.A	Tim Taskforce SPMI FIB	3 Juli 2024	
Pemeriksaan	Dr. Chusni Hadiati, S.S., M.A.	Wakil Dekan Bidang Akademik	13 Juli 2024	
Persetujuan	Dr. Ely Triasih Rahayu, S.S., M.Hum.	Dekan	24 Juli 2024	
Penetapan	Imam Suhardi, S.S., M.Hum.	Ketua Senat	1 Agustus 2024	
Pengendalian	Dian Bayu Firmansyah, S.Pd., M.Pd.	GPM FIB	11 Agustus 2024	

I. Pendahuluan

A. Latar belakang

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman periode tahun 2023/2024 disusun untuk mengukur tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kepuasan mitra terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh fakultas.

Pelaksanaan survei dilakukan dengan cara mengumpulkan hasil penilaian dari mitra kerjasama melalui kuesioner yang disebarakan secara daring melalui tautan Google Formulir. Mitra kerjasama yang dimaksud meliputi berbagai instansi, lembaga, dan organisasi yang menjalin hubungan kerjasama dengan Fakultas Ilmu Budaya. Dengan adanya survei ini, diharapkan Fakultas Ilmu Budaya dapat menerima umpan balik konstruktif dari mitra kerjasama mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Aspek pelayanan yang dinilai dalam survei ini mencakup daya tanggap, kelancaran administrasi, pendampingan, keandalan, kebermanfaatan, dan kepastian. Penilaian terhadap aspek-aspek tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan yang disediakan oleh fakultas.

Hasil evaluasi dari survei ini akan menjadi tolok ukur bagi Fakultas Ilmu Budaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola fakultas. Selain itu, hasil survei ini juga akan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan kerjasama yang lebih baik di masa mendatang.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan Kepuasan Mitra Kerjasama adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kerjasama yang diberikan Fakultas Ilmu Budaya. Evaluasi ini diharapkan mendorong perbaikan pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi Fakultas Ilmu Budaya terutama dalam aspek daya tanggap, kelancaran administrasi, pendampingan, kepastian, kebermanfaatan, dan kesesuaian.

C. Mekanisme dan Rancangan

Objek evaluasi survei kepuasan pelayanan adalah pengelolaan kegiatan kerjasama di Fakultas Ilmu Budaya Unsoed yang berstatus aktif pada periode 2023/2024.

Langkah awal yang dilakukan dalam survei kepuasan pelayanan adalah dengan menyebar *Google* formulir kepuasan pelayanan mitra kerjasama yang aktif pada periode 2023/2024, <https://forms.gle/ZY35qP2uGQe4sgmu9>. Mitra Kerjasama diberikan kesempatan memberikan penilaian terbuka mengenai kepuasan dalam memberikan pelayanan kerjasama di Fakultas Ilmu Budaya Unsoed.

Aspek-aspek penilaian kepuasan pelayanan meliputi:

1. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari FIB dalam merespon kebutuhan mitra dengan tepat dan profesional.
2. Kelancaran (convenience) administrasi: Proses Administrasi kerjasama Penelitian /pengabdian masyarakat dan kerjasama lainnya berjalan dengan cepat
3. Pendampingan (assistance): FIB memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.
4. Keandalan (reliability): Kerjasama/kegiatan yang dilakukan oleh FIB Unsoed ini sesuai dengan harapan dan mitra kerja.
5. Kebermanfaatan: FIB dan Mitra mendapatkan manfaat dari kegiatan kerjasama
6. Kepastian (assurance): Implementasi kerjasama FIB dan mitra sesuai dengan MoU

Responden melakukan penilaian dengan cara memilih pada kolom yang sesuai yaitu

Skala	Keterangan
1	Tidak Setuju
2	Setuju
3	Sangat Setuju

Hasil penilaian terbuka *Google* formulir selanjutnya diolah oleh Tim Survei Kepuasan Pelayanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman. melakukan analisis lebih lanjut. Data yang terkumpul kemudian disusun dalam bentuk laporan yang mencakup persentase kepuasan mitra dalam setiap aspek penilaian. Berdasarkan hasil analisis, akan diidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta aspek-aspek yang sudah memenuhi atau bahkan melebihi harapan mitra.

Tim Survei Kepuasan Mitra Kerjasama akan menyusun rekomendasi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan berdasarkan masukan yang diterima. Rekomendasi ini akan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Ilmu Budaya Unsoed untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan di masa mendatang.

II. Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Pelayanan

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman diharapkan menjadi kegiatan rutin yang dilaksanakan pada akhir semester dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Budaya.

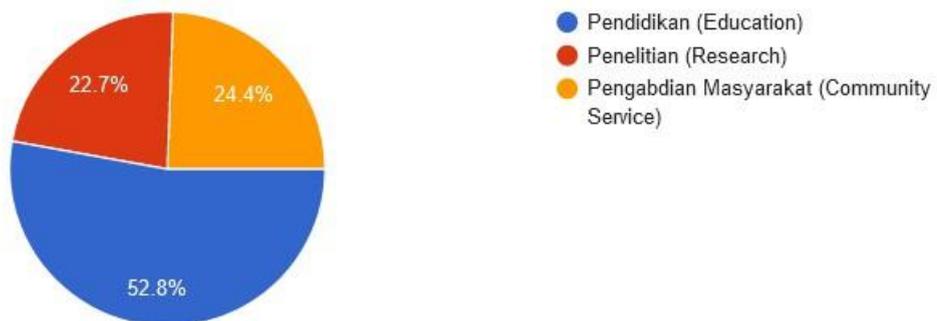
Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman semester periode tahun 2023/2024 melaksanakan tugas berdasarkan arahan dari Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Laporan diharapkan dapat memberikan informasi dan evaluasi yang benar mengenai kualitas pelayanan pada periode tahun 2023/2024.

Berdasarkan enam aspek penilaian, hasil survei kepuasan pelayanan kerjasama dapat dilihat dalam penjelasan di bawah ini:

1. Diagram jenis kerjasama Fakultas Ilmu Budaya

Jenis Kerjasama (Types of Partnership/Collaboration)

176 responses

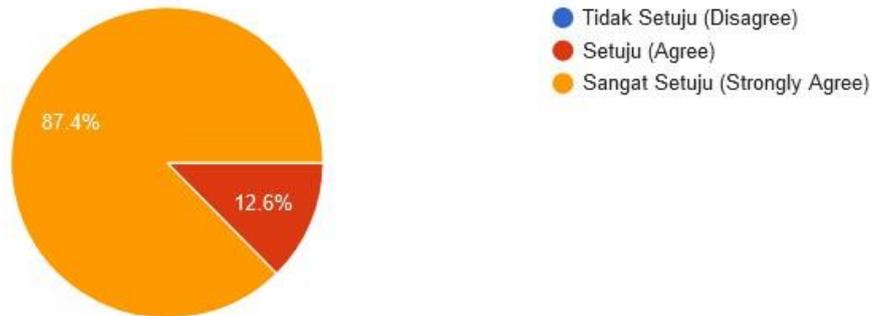


2. Diagram kepuasan mitra kerjasama terhadap respon kerjasama dengan FIB

dapat dijelaskan sebagai berikut:

FIB (Fakultas Ilmu Budaya) Unsoed Dalam Bekerjasama merespon pada kebutuhan kami dengan tepat dan profesional. (In Collaboration, FIB (Faculty of Cultural Sciences) Unsoed responds to our needs appropriately and professionally)

182 responses

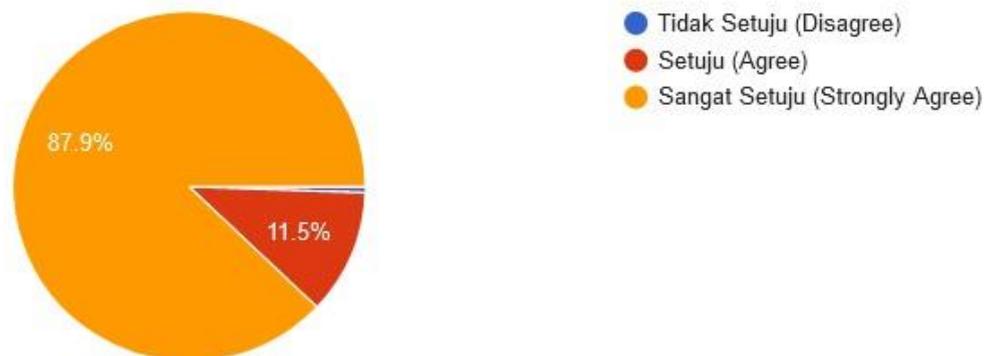


3. Diagram kepuasan mitra kerjasama terhadap proses administrasi kerjasama

dengan FIB dapat dijelaskan sebagai berikut:

Proses Administrasi kerjasama Penelitian /pengabdian masyarakat dan kerjasama lainnya berjalan dengan cepat (The administrative process for research/community service and other collaborations run promptly).

182 responses

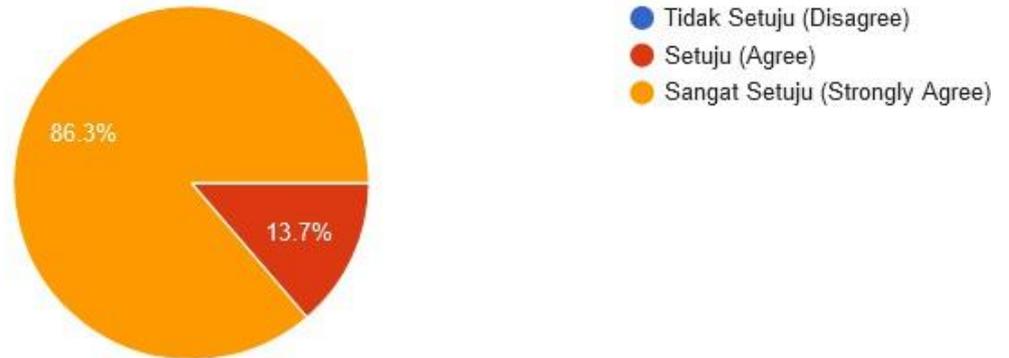


4. Diagram kepuasan mitra kerjasama terhadap pendampingan kebutuhan

mitra kerjasama dengan FIB dapat dijelaskan sebagai berikut:

FIB (Fakultas Ilmu Budaya) Unsoed memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami. Faculty of Cultural Sciences Unsoed provides the best assistance to meet our needs)

182 responses

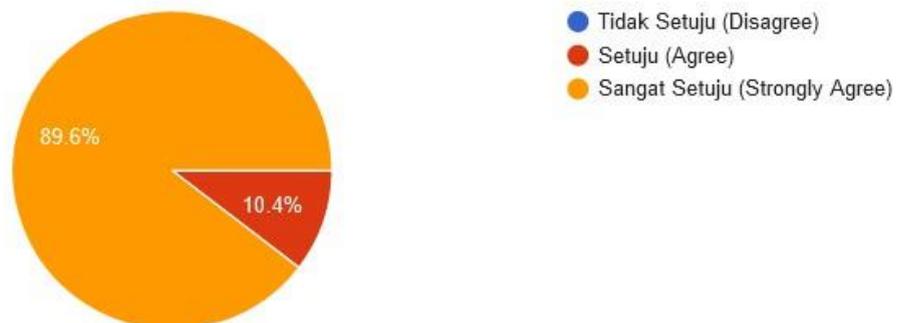


5. Diagram kepuasan mitra kerjasama terhadap harapan mitra kerjasama

dengan FIB dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kerjasama/kegiatan yang dilakukan oleh FIB Unsoed ini sesuai dengan harapan kami. (The collaboration/activities carried out by FIB Unsoed are in line with our expectations)

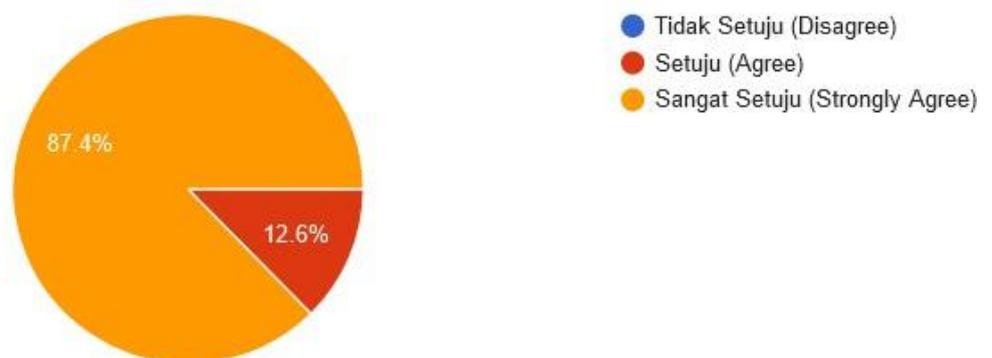
182 responses



6. Diagram kepuasan mitra kerjasama terhadap kebermanfaatan kerjasama dengan FIB dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dan FIB Unsoed. (We acquired beneficial matter from the collaboration between our institution and FIB Unsoed).

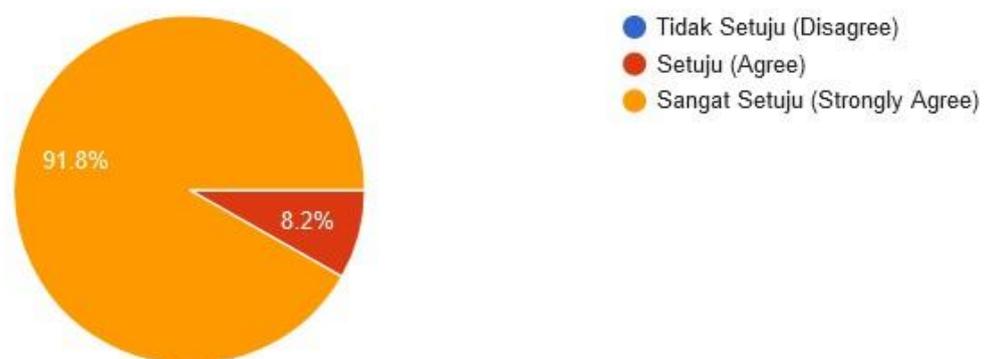
182 responses



7. Diagram kepuasan mitra kerjasama terhadap implementasi dan kesesuaian kerjasama dengan FIB dapat dijelaskan sebagai berikut:

Implementasi kerjasama sudah sesuai dengan MoU. (The implementation of the collaboration is in accordance with the MoU)

182 responses



III. PENUTUP

Melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman periode tahun 2023/2024, FIB berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kerjasama yang diberikan kepada mitra. Survei ini tidak hanya menjadi alat evaluasi tetapi juga sarana untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta harapan mitra secara lebih mendalam. Dengan hasil yang diperoleh, fakultas dapat merumuskan strategi dan langkah-langkah konkret untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Hasil survei kepuasan mitra kerjasama menunjukkan bahwa Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman telah memberikan layanan yang baik dalam beberapa aspek, namun masih terdapat area yang memerlukan perbaikan. Evaluasi terhadap daya tanggap, kelancaran administrasi, pendampingan, keandalan, kebermanfaatan, dan kepastian menunjukkan variasi tingkat kepuasan yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan fakultas

Tim Survei Kepuasan Pelayanan akan menyusun rekomendasi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan berdasarkan masukan yang diterima. Rekomendasi ini akan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Ilmu Budaya Unsoed untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan di masa mendatang.

Tahap berikutnya melibatkan penyusunan rencana aksi yang konkret untuk mengimplementasikan rekomendasi yang telah disusun. Rencana aksi ini mencakup:

1. Pengembangan Program Pelatihan: Memberikan pelatihan kepada staf terkait untuk meningkatkan kemampuan responsif dan profesionalisme dalam menangani kebutuhan mitra.
2. Optimalisasi Proses Administrasi: Menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi kerjasama agar lebih efisien dan tidak membebani mitra.
3. Peningkatan Pendampingan: Menyediakan pendampingan yang lebih intensif dan komprehensif kepada mitra, memastikan bahwa semua kebutuhan dan pertanyaan dapat dijawab dengan memadai.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan: Menerapkan mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa implementasi kerjasama sesuai dengan yang diharapkan oleh mitra dan sesuai dengan MoU yang telah disepakati.
5. Pengembangan Sistem Umpan Balik: Membangun sistem umpan balik yang lebih efektif sehingga mitra dapat memberikan masukan secara kontinu dan langsung terkait kualitas layanan.

Dengan melaksanakan rencana diatas, diharapkan Fakultas Ilmu Budaya Unsoed dapat terus meningkatkan kualitas layanan kerjasama, menjalin hubungan yang lebih baik dengan mitra, dan mencapai tujuan kerjasama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Hasil evaluasi ini juga akan menjadi dasar untuk peningkatan berkelanjutan dalam pengelolaan kerjasama di masa depan, memastikan bahwa semua program studi di Fakultas Ilmu Budaya Unsoed dapat memberikan kontribusi yang maksimal dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.