



**SURVEI KEPUASAN MITRA TRIDHARMA
UNIVERSITAS PANCASILA**



UNIVERSITAS PANCASILA

Survei Kepuasan Mitra Tridharma

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mitra tridharma dilaksanakan satu kali dalam setiap semester, berdasarkan [SOP No PR 7-9.1.2-4.405-07](#). Tabel di bawah ini merupakan atribut mutu dalam survei mitra tridharma yang akan ditanyakan kepada mitra.

Tabel Atribut Mutu Kepuasan Mitra Tridharma

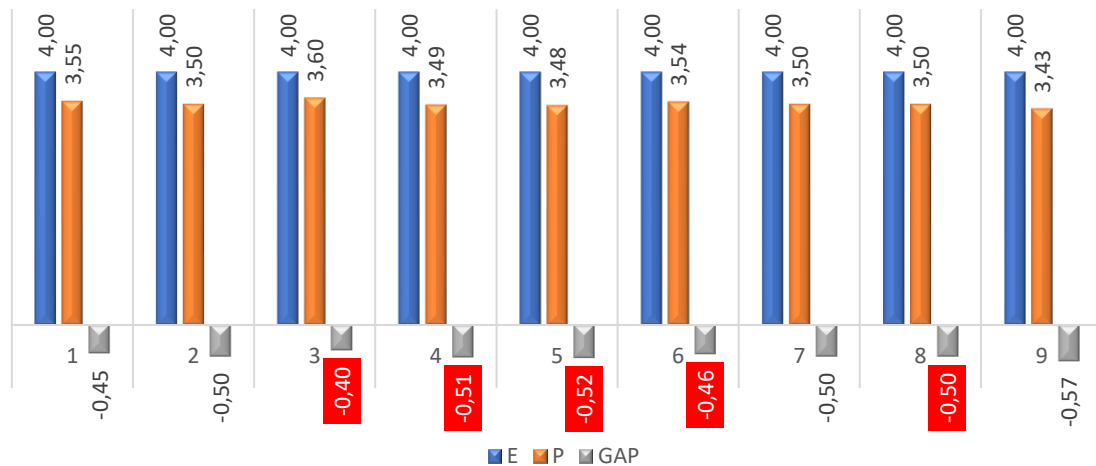
No	Atribut Mutu Kepuasan Mitra Tridharma
1	Pelayanan LPPM Terhadap Mitra
2	Apakah Respon LPPM Cepat
3	Apakah LPPM Memberikan Respon Secara Tepat Terhadap Kebutuhan Mitra?
4	Apakah Penyampaian Informasi diberikan Dengan Jelas
5	Apakah Penanganan Keluhan diberikan Dengan Baik?
6	Apakah LPPM Memberikan Dukungan dan Kerjasama Terhadap Mitra
7	Apakah LPPM Secara Pribadi Memberikan Perhatian dan Akrab pada Mitra?
8	Apakah LPPM Mengutamakan Kepentingan Mitra?
9	Apakah LPPM Memberikan Pengertian dan Toleransi Terhadap Mitra Apabila Terjadi Masalah?

Kecukupan Data, Uji Validitas dan Uji Realiabilitas.

Pelaksanaan survei kepuasan mitra tridharma tahun 2020/2021 diisi oleh mitra sebanyak 194, sedangkan pada tahun 2021/2022, Mitra yang mengisi kuesioner kepuasan sebanyak 203. Pelaksanaan uji validitas diperoleh nilai sebesar 0,62 syarat minimal 0,6 (terpenuhi). Sedangkan uji realibilitas diperoleh nilai sebesar 0,63 syarat minimal 0,60 (terpenuhi).

Hasil Pengelolaan survei

Hasil survei Kepuasan Mitra tahun akademik 2021 dan tahun akademik 2021/2022 disajikan dalam gambar di bawah ini:



Gambar. Pengukuran Survei Mitra Tridharma TA. 2020/2021

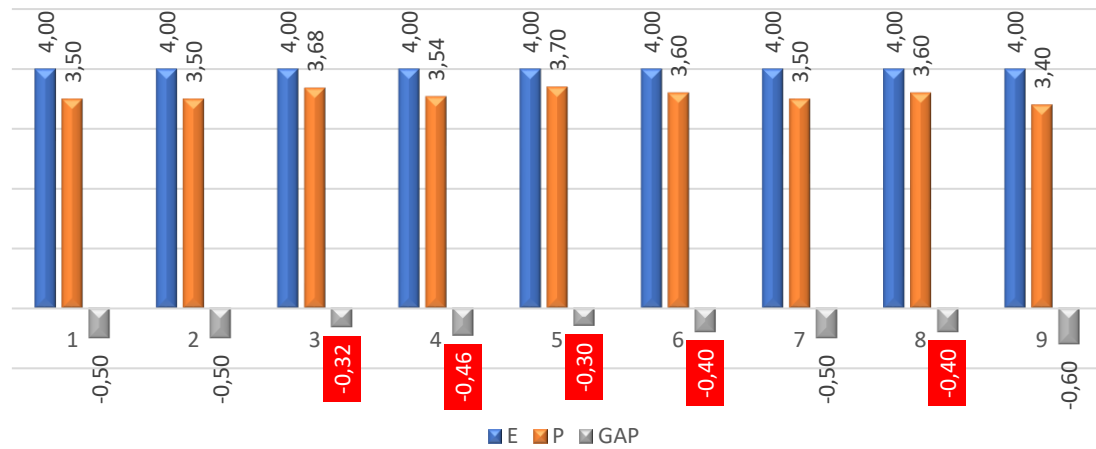
Berdasarkan pengukuran Survei Kepuasan Tendik Tahun akademik 2020/2021 diperoleh informasi bahwa ada 5 (lima) atribut mutu yang memiliki nilai GAP yang tinggi, yaitu:

- 1) Apakah LPPM Memberikan Respon Secara Tepat Terhadap Kebutuhan Mitra dengan nilai sebesar -0,40
- 2) Apakah Penyampaian Informasi diberikan Dengan Jelas dengan sebesar -0,51
- 3) Apakah Penanganan Keluhan diberikan Dengan Baik nilai sebesar -0,52
- 4) Apakah LPPM Memberikan Dukungan dan Kerjasama Terhadap Mitra nilai sebesar -0,46
- 5) Apakah LPPM Mengutamakan Kepentingan Mitra nilai sebesar -0,50

Upaya yang dilakukan Universitas Pancasila permasalahan tersebut di atas, sebagai berikut :

- 1) LPPM Memberikan Respon Secara Tepat Terhadap Kebutuhan Mitra dengan cepat
- 2) Memperhatikan Penyampaian Informasi diberikan Dengan Jelas dan baik
- 3) Penanganan Keluhan diberikan Dengan Baik dan cepat
- 4) LPPM menjalin dan memberikan Dukungan dan Kerjasama Terhadap Mitra
- 5) LPPM Mengutamakan Kepentingan terhadap Mitra .

Program kerja tersebut dilakukan oleh bidang akademik, hasil memberikan dampak positif terhadap kinerja Tendik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengukuran kinerja Tendik pada tahun 2021/2022, sebagai berikut:



Gambar. Pengukuran Survei Mitra Tridharma TA. 2021/2022

Hasil pengukuran tahun 2021/2022 dan kaitkan dengan peningkatan mutu pembelajaran tahun akademik 2021/2022, adanya penurunan nilai GAP sebagai berikut:

- 1) Apakah LPPM Memberikan Respon Secara Tepat Terhadap Kebutuhan Mitra dengan nilai gap semula sebesar -0,40 menjadi -0,32
- 2) Apakah Penyampaian Informasi diberikan Dengan Jelas dengan nilai gap semula sebesar -0,51 menjadi -0,46
- 3) Apakah Penanganan Keluhan diberikan Dengan Baik nilai gap semula sebesar -0,52 menjadi -0,30
- 4) Apakah LPPM Memberikan Dukungan dan Kerjasama Terhadap Mitra nilai gap semula sebesar -0,46 menjadi -0,40
- 5) Apakah LPPM Mengutamakan Kepentingan Mitra nilai gap semula sebesar -0,50 menjadi -0,40.

Berdasarkan informasi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan mutu kinerja mitra cukup efektif. Selanjutnya peningkatan kinerja dosen oleh bidang LPPM dilakukan sesuai dengan hasil pengukuran kepuasan mitra tahun 2021/2022 dengan prioritas sebagai berikut:

- 1) LPPM Memberikan Pengertian dan Toleransi Terhadap Mitra Apabila Terjadi Masalah, sebesar -0,57
- 2) Penanganan Keluhan diberikan Dengan Baik, sebesar -0,52
- 3) Penyampaian Informasi diberikan Dengan Jelas, sebesar -0,51
- 4) Respon LPPM Cepat, sebesar -0,50
- 5) LPPM Secara Pribadi Memberikan Perhatian dan Akrab pada Mitra, sebesar -0,50