

LAPORAN ANALISIS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



TAHUN AKADEMIK 2025/2026

Laporan Analisis Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi S1 Matematika Fakultas
MIPA USU Tahun 2025/2026 disusun dalam 8 Bab sebagai berikut:

KATA PENGANTAR

- BAB 1 : PENDAHULUAN
- BAB 2 : METODE PELAKSANAAN SURVEI
- BAB 3 : HASIL SURVEI SECARA KESELURUHAN
- BAB 4 : HASIL BERDASARKAN INDIKATOR
- BAB 5 : ANALISIS INDIKATOR TERTINGGI DAN TERENDAH
- BAB 6 : EVALUASI HASIL SURVEI
- BAB 7 : RENCANA TINDAK LANJUT
- BAB 8 : KESIMPULAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Analisis Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun Akademik 2025/2026 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama antara Program Studi S1 Matematika dengan berbagai mitra industri, instansi pemerintah, dan lembaga pendidikan lainnya. Survei kepuasan mitra menjadi salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal untuk mengetahui secara objektif tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan yang diberikan, efektivitas komunikasi yang terjalin, kesesuaian pelaksanaan program kerja sama dengan kesepakatan awal, serta manfaat dan keberlanjutan hubungan kelembagaan yang telah dibangun.

Hasil analisis ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi dasar yang kuat dalam mempertahankan kualitas kerja sama yang telah terjalin dengan baik dan menyusun strategi peningkatan mutu secara berkelanjutan. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mitra yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Medan, 15 Desember 2025

Ketua Prodi



Dr. Mardiningsih, M. Si.

NIP 196304051988112001

BAB 1

PENDAHULUAN

Kerja sama dengan mitra eksternal merupakan bagian yang sangat strategis dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan peningkatan mutu Program Studi S1 Matematika. Keberhasilan sebuah kerja sama tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dokumen perjanjian kerja sama (MoU/SPK), tetapi juga oleh kualitas implementasi di lapangan, tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan yang diberikan, serta sejauh mana program kerja sama tersebut memberikan manfaat timbal balik bagi kedua belah pihak. Dalam konteks ini, Program Studi S1 Matematika secara konsisten menjalin kemitraan dengan berbagai instansi, baik dari sektor pemerintahan, dunia usaha, maupun lembaga pendidikan lainnya, untuk mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Mitra Tahun Akademik 2025/2026 dilakukan dengan tujuan utama untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah berjalan. Data yang dikumpulkan melalui survei ini dianalisis untuk mengukur tingkat kepuasan mitra berdasarkan lima indikator utama, yaitu pelayanan staf Program Studi, respon pimpinan Fakultas/Program Studi, kesesuaian pelaksanaan kerja sama, manfaat kerja sama, dan keberlanjutan kerja sama. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif bagi Program Studi dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan kemitraan di masa mendatang.

BAB 2

METODE PELAKSANAAN SURVEI

Survei kepuasan mitra kerja sama dilaksanakan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan lima indikator penilaian utama. Instrumen ini dirancang untuk mengukur secara spesifik persepsi mitra terhadap berbagai aspek pelaksanaan kerja sama. Kelima indikator tersebut adalah: 1. Pelayanan Staf Program Studi: Indikator ini mengukur kualitas pelayanan administrasi, komunikasi, koordinasi, dan responsivitas staf Program Studi dalam mendukung kelancaran program kerja sama. 2. Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi: Indikator ini menilai kecepatan, ketepatan, dan kualitas tanggapan dari pimpinan Fakultas dan Program Studi terhadap kebutuhan, masukan, atau kendala yang dihadapi mitra selama pelaksanaan kerja sama. 3. Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama: Indikator ini mengukur sejauh mana pelaksanaan kegiatan kerja sama di lapangan telah sesuai dengan rencana, jadwal, dan kesepakatan yang telah dituangkan dalam dokumen perjanjian kerja sama. 4. Manfaat Kerja Sama: Indikator ini menilai sejauh mana program kerja sama memberikan manfaat nyata, baik bagi mitra maupun bagi Program Studi, dalam hal pengembangan keilmuan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, atau pencapaian tujuan institusional lainnya. 5. Keberlanjutan Kerja Sama: Indikator ini mengukur persepsi mitra terhadap prospek dan komitmen untuk melanjutkan hubungan kerja sama di masa mendatang.

Skala penilaian yang digunakan adalah skala Likert 1-4 dengan kategori sebagai berikut: 4 = Sangat Puas; 3 = Puas; 2 = Cukup Puas; 1 = Tidak Puas.

Responden dalam survei ini adalah para mitra yang telah menjalin kerja sama aktif dengan Program Studi S1 Matematika pada periode Tahun Akademik 2025/2026, yang berjumlah 13 mitra. Data yang terkumpul kemudian diolah secara kuantitatif untuk menghasilkan skor rata-rata per indikator dan skor kepuasan total, serta dikelompokkan berdasarkan kategori kepuasan.

BAB 3

HASIL SURVEI SECARA KESELURUHAN

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun Akademik 2025/2026, diperoleh tingkat kepuasan mitra yang sangat tinggi. Jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 13 mitra dengan nilai indeks kepuasan sebesar 99,62%. Nilai tersebut berada pada kategori Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama Program Studi S1 Matematika telah mampu memenuhi harapan mitra dalam aspek pelayanan, komunikasi, pelaksanaan kegiatan, manfaat kerja sama, dan keberlanjutan hubungan.

Tahun Akademik	Jumlah Responden	Rata-rata Indeks	Kategori
2025/2026	13	99,62%	Sangat Puas

BAB 4

HASIL BERDASARKAN INDIKATOR

Hasil analisis berdasarkan indikator menunjukkan bahwa seluruh aspek penilaian memperoleh kategori Sangat Puas. Hal ini menggambarkan bahwa hubungan kerja sama yang dibangun telah berjalan secara efektif dan memberikan manfaat bagi mitra maupun Program Studi.

No	Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
1	Pelayanan Staf Program Studi	4,00	Sangat Puas
2	Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi	4,00	Sangat Puas
3	Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama	4,00	Sangat Puas
4	Manfaat Kerja Sama	4,00	Sangat Puas
5	Keberlanjutan Kerja Sama	3,92	Sangat Puas

Analisis Pelayanan Staf Program Studi (Skor 4,00)

Indikator pelayanan staf memperoleh skor rata-rata 4,00 dengan kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mitra memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas pelayanan, komunikasi, koordinasi, dan dukungan administrasi yang diberikan oleh Program Studi.

Analisis Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi (Skor 4,00)

Respon pimpinan memperoleh skor rata-rata 4,00 dengan kategori Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan dinilai mampu memberikan dukungan, tanggapan, dan solusi terhadap kebutuhan mitra selama pelaksanaan kerja sama.

Analisis Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama (Skor 4,00)

Kesesuaian pelaksanaan kerja sama memperoleh skor 4,00. Capaian ini menunjukkan bahwa kegiatan kerja sama telah berjalan sesuai dengan kesepakatan, tujuan, dan kebutuhan mitra.

Analisis Manfaat Kerja Sama (Skor 4,00)

Manfaat kerja sama memperoleh skor 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa mitra merasakan manfaat nyata dari kerja sama yang telah dilakukan, baik dalam pengembangan institusi maupun pencapaian tujuan bersama.

Analisis Keberlanjutan Kerja Sama (Skor 3,92)

Keberlanjutan kerja sama memperoleh skor 3,92 dengan kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan adanya kepercayaan mitra untuk melanjutkan kerja sama dan mengembangkan kolaborasi pada masa mendatang.

BAB 5

ANALISIS INDIKATOR TERTINGGI DAN TERENDAH

Berdasarkan hasil analisis kepuasan mitra kerja sama Tahun Akademik 2025/2026, seluruh indikator penilaian memperoleh kategori **Sangat Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama antara Program Studi S1 Matematika dengan mitra telah berjalan secara efektif, didukung oleh pelayanan yang baik, komunikasi yang optimal, serta manfaat kerja sama yang dirasakan oleh kedua belah pihak.

Hasil analisis indikator menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang memperoleh nilai tertinggi dengan skor sempurna, yaitu **4,00**, sedangkan indikator dengan nilai relatif terendah adalah **Keberlanjutan Kerja Sama** dengan skor **3,92**. Meskipun demikian, seluruh indikator tetap berada dalam kategori **Sangat Puas**, sehingga tidak terdapat aspek yang masuk dalam kategori perlu perbaikan secara mendesak. Namun, hasil ini tetap menjadi dasar evaluasi untuk mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan keberlanjutan hubungan kerja sama.

No	Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
1	Pelayanan Staf Program Studi	4,00	Sangat Puas
2	Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi	4,00	Sangat Puas
3	Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama	4,00	Sangat Puas
4	Manfaat Kerja Sama	4,00	Sangat Puas
5	Keberlanjutan Kerja Sama	3,92	Sangat Puas

5.1 Analisis Indikator Tertinggi

Berdasarkan hasil survei, terdapat empat indikator yang memperoleh skor tertinggi yaitu **Pelayanan Staf Program Studi, Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi, Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama, dan Manfaat Kerja Sama** dengan masing-masing memperoleh skor rata-rata **4,00** dan kategori **Sangat Puas**.

1. Pelayanan Staf Program Studi (Skor 4,00)

Indikator pelayanan staf Program Studi memperoleh skor rata-rata **4,00** dengan kategori **Sangat Puas**. Hasil ini menunjukkan bahwa mitra memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program Studi.

Capaian tersebut menggambarkan bahwa staf Program Studi telah mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan komunikatif dalam mendukung pelaksanaan kegiatan kerja sama. Aspek koordinasi administrasi, penyampaian informasi, kemudahan komunikasi, serta kecepatan dalam memberikan tanggapan menjadi faktor penting yang mendukung kepuasan mitra.

Tingginya nilai pada indikator ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh Program Studi telah berjalan dengan efektif dan mampu memenuhi kebutuhan mitra selama proses pelaksanaan kerja sama.

2. Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi (Skor 4,00)

Indikator respon pimpinan Fakultas/Program Studi memperoleh skor rata-rata **4,00** dengan kategori **Sangat Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa mitra memberikan apresiasi terhadap dukungan dan komitmen pimpinan dalam pelaksanaan kerja sama.

Pimpinan dinilai mampu memberikan respon yang baik terhadap kebutuhan mitra, memberikan arahan yang tepat, serta mendukung penyelesaian berbagai kendala yang mungkin muncul selama pelaksanaan kegiatan kerja sama.

Capaian ini menunjukkan bahwa keberadaan dukungan dari tingkat pimpinan menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas hubungan kerja sama dan memperkuat kepercayaan mitra terhadap Program Studi.

3. Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama (Skor 4,00)

Indikator kesesuaian pelaksanaan kerja sama memperoleh skor rata-rata **4,00** dengan kategori **Sangat Puas**. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan kerja sama yang dilaksanakan telah sesuai dengan tujuan, rencana, dan kesepakatan yang telah ditetapkan bersama mitra.

Tingginya penilaian pada indikator ini menggambarkan bahwa Program Studi mampu melaksanakan kegiatan kerja sama secara terencana, terarah, dan bertanggung jawab.

Pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan mitra menjadi salah satu faktor yang memperkuat keberhasilan hubungan kemitraan.

Meskipun memperoleh nilai maksimal, aspek ini tetap perlu dipertahankan melalui monitoring, evaluasi berkala, serta koordinasi yang berkelanjutan dengan mitra.

4. Manfaat Kerja Sama (Skor 4,00)

Indikator manfaat kerja sama memperoleh skor rata-rata **4,00** dengan kategori **Sangat Puas**. Hasil ini menunjukkan bahwa mitra merasakan manfaat nyata dari kerja sama yang telah dilaksanakan oleh Program Studi.

Manfaat tersebut dapat berupa peningkatan hubungan kelembagaan, pengembangan kapasitas, pertukaran informasi, serta pencapaian tujuan bersama antara Program Studi dan mitra.

Tingginya skor pada indikator ini menunjukkan bahwa kerja sama yang dibangun tidak hanya bersifat administratif, tetapi telah memberikan nilai tambah yang dirasakan oleh kedua pihak.

5.2 Analisis Indikator Terendah

Keberlanjutan Kerja Sama (Skor 3,92)

Indikator keberlanjutan kerja sama memperoleh skor rata-rata **3,92** dengan kategori **Sangat Puas**. Meskipun menjadi indikator dengan nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, capaian tersebut masih menunjukkan tingkat kepuasan mitra yang sangat tinggi.

Hasil ini menunjukkan bahwa mitra memiliki kepercayaan yang baik terhadap Program Studi untuk mempertahankan dan mengembangkan hubungan kerja sama pada masa mendatang. Namun, nilai ini juga menjadi perhatian bagi Program Studi untuk terus meningkatkan strategi keberlanjutan kerja sama melalui komunikasi yang lebih intensif, pengembangan program kolaborasi baru, serta evaluasi bersama secara berkala.

Peningkatan keberlanjutan kerja sama dapat dilakukan dengan memperkuat hubungan kelembagaan, mengidentifikasi kebutuhan mitra secara berkelanjutan, serta menciptakan inovasi bentuk kerja sama yang memberikan manfaat lebih besar bagi kedua pihak.

5.3 Kesimpulan Analisis Indikator

Berdasarkan hasil analisis indikator kepuasan mitra kerja sama Tahun Akademik 2025/2026, dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek penilaian berada pada kategori **Sangat Puas**. Empat indikator memperoleh skor tertinggi sebesar **4,00**, yaitu Pelayanan Staf Program Studi, Respon Pimpinan Fakultas/Program Studi, Kesesuaian Pelaksanaan Kerja Sama, dan Manfaat Kerja Sama.

Sementara itu, indikator Keberlanjutan Kerja Sama memperoleh skor **3,92** sebagai nilai terendah, namun tetap berada pada kategori **Sangat Puas**. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan kerja sama yang telah dibangun berjalan dengan sangat baik dan memberikan manfaat bagi mitra maupun Program Studi. Ke depan, Program Studi perlu mempertahankan capaian positif tersebut serta terus melakukan penguatan hubungan kemitraan secara berkelanjutan.

BAB 6

EVALUASI HASIL SURVEI

berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi S1 Matematika Tahun Akademik 2025/2026, secara umum pelaksanaan kerja sama telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan mitra. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra mencapai **99,62%** dengan kategori **Sangat Puas**. Capaian ini menggambarkan bahwa Program Studi telah berhasil membangun hubungan kerja sama yang efektif melalui pelayanan yang profesional, komunikasi yang baik, serta pelaksanaan kegiatan yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Evaluasi hasil survei dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelaksanaan kerja sama, mengidentifikasi aspek yang telah menjadi kekuatan, serta menentukan area yang masih dapat dikembangkan untuk peningkatan mutu kerja sama di masa mendatang.

BAB 7

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun Akademik 2025/2026 dengan indeks kepuasan **99,62%** kategori **Sangat Puas**, Program Studi akan mempertahankan capaian yang telah diperoleh serta melakukan peningkatan kualitas kerja sama secara berkelanjutan.

Rencana tindak lanjut yang dilakukan meliputi:

1. **Mempertahankan kualitas pelayanan mitra** melalui peningkatan komunikasi, koordinasi, dan responsivitas staf Program Studi.
2. **Meningkatkan monitoring dan evaluasi kerja sama** agar pelaksanaan kegiatan tetap sesuai dengan kesepakatan dan tujuan bersama.
3. **Mengembangkan bentuk kerja sama yang inovatif** sehingga memberikan manfaat lebih luas bagi Program Studi dan mitra.
4. **Memperkuat keberlanjutan kerja sama** melalui komunikasi berkala, pengembangan jejaring, dan penyusunan program kolaborasi jangka panjang.

Melalui tindak lanjut tersebut, Program Studi berkomitmen untuk menjaga kualitas hubungan kemitraan serta meningkatkan efektivitas pelaksanaan kerja sama pada periode berikutnya.

BAB 8

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil **Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi S1 Matematika Tahun Akademik 2025/2026**, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori **Sangat Puas** dengan indeks kepuasan sebesar **99,62%** dari **13 mitra responden**.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator penilaian, yaitu **pelayanan staf Program Studi, respon pimpinan Fakultas/Program Studi, kesesuaian pelaksanaan kerja sama, manfaat kerja sama, dan keberlanjutan kerja sama** memperoleh kategori **Sangat Puas**. Empat indikator memperoleh skor tertinggi sebesar **4,00**, sedangkan indikator keberlanjutan kerja sama memperoleh skor **3,92** dan tetap berada dalam kategori Sangat Puas.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan secara efektif, memberikan manfaat bagi mitra maupun Program Studi, serta didukung oleh pelayanan dan komunikasi yang baik. Hasil survei ini menjadi dasar bagi Program Studi untuk mempertahankan kualitas pengelolaan kerja sama dan terus melakukan peningkatan secara berkelanjutan melalui penguatan komunikasi, evaluasi berkala, serta pengembangan jejaring kerja sama yang lebih luas.