LAPORAN

SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KERJA SAMA



STMIK Pontianak
Tahun Akademik 2025/2026

Hasil Survei Kepuasan Mitra DUDIKA Terhadap Layanan Kerja Sama antara Mitra dengan STMIK Pontianak Tahun Akademik 2025/2026

I. Pendahuluan

Survei kepuasan Mitra DUDIKA terhadap kerja sama yang dilakukan oleh STMIK Pontianak dengan Mitra merupakan suatu pengukuran yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu Internal (UPMI) STMIK Pontianak untuk mengetahui tingkat kepuasana Mitra terhadap layanan kerja sama dengan STMIK Pontianak.

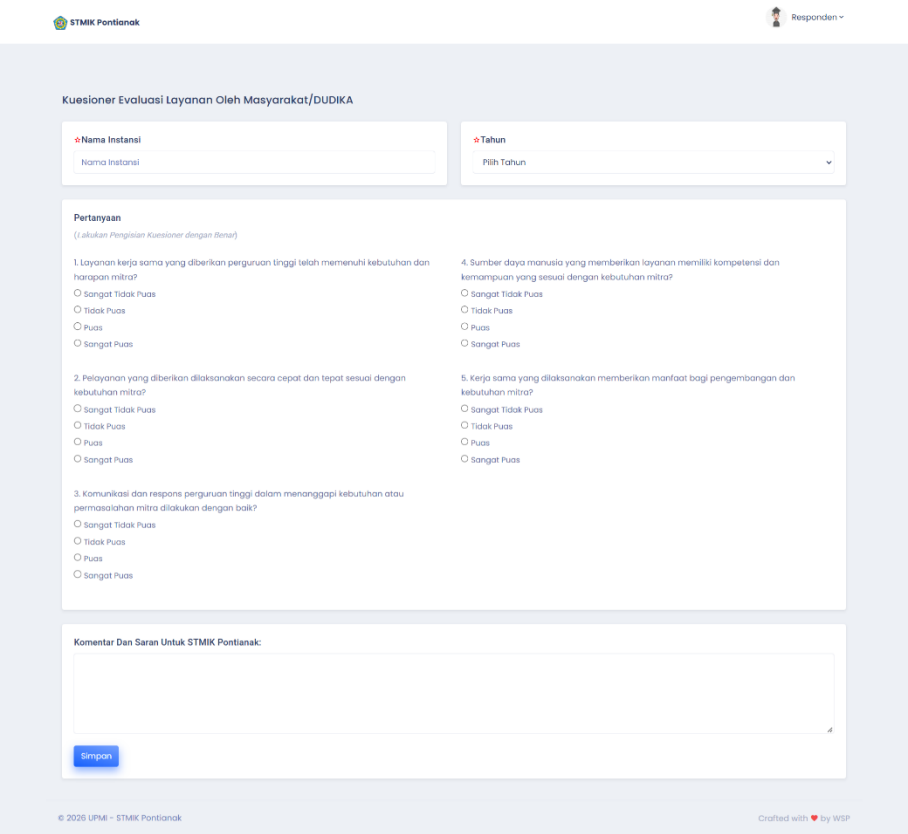
Hasil survei yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi Pimpinan STMIK Pontianak dan unit kerja terkait sebagai alat ukur yang digunakan secara berkala dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada mitra dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang akan diambil untuk langkah perbaikan.

Survei kepuasan layanan kerjasama tahun akademik 2025/2026 dilaksanakan di sepanjang tahun akademik berjalan. Instrumen yang digunakan dalam survei yaitu:

1. Layanan kerja sama yang diberikan perguruan tinggi telah memenuhi kebutuhan dan harapan mitra.
2. Pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan mitra.
3. Komunikasi dan respons perguruan tinggi dalam menanggapi kebutuhan atau permasalahan mitra dilakukan dengan baik.
4. Sumber daya manusia yang memberikan layanan memiliki kompetensi dan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan mitra.
5. Kerja sama yang dilaksanakan memberikan manfaat bagi pengembangan dan kebutuhan mitra.

II. Responden

Survei kepuasan layanan kerjasama TA. 2025/2026 diikuti oleh 40 mitra kerjasama. Mitra kerjasama melakukan pengisian survei secara *online* melalui form seperti pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Form Survei Layanan Kerjasama

III. Skala Penilaian

Skala yang digunakan untuk penilaian kinerja layanan perguruan tinggi kepada mitra kerja sama seperti pada table 1 di bawah ini:

Tabel 1. Skala penilaian kinerja layanan perguruan tinggi kepada mitra kerja sama

No.	Kriteria
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

IV. Hasil Survei

Gambar 2 dibawah ini menampilkan grafik hasil pengolahan data survei layanan kerja sama oleh mitra kerja sama.



Gambar 2. Grafik Survei Kepuasan Layanan Kerja Sama oleh Mitra Kerja Sama

Tabel perhitungan rata-rata hasil survei kerja sama oleh mitra dapat di lihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hitung rata-rata hasil survei layanan kerja sama STMIK Pontianak oleh mitra

No	Item Pertanyaan	Sangat Pauas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Layanan kerja sama yang diberikan perguruan tinggi telah memenuhi kebutuhan dan harapan mitra	52,50%	35,00%	7,50%	5,00%
2	Pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan mitra	37,50%	50,00%	10,00%	2,50%
3	Komunikasi dan respons perguruan tinggi dalam menanggapi kebutuhan atau permasalahan mitra dilakukan dengan baik	57,50%	37,50%	5,00%	0,00%
4	Sumber daya manusia yang memberikan layanan memiliki kompetensi dan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan mitra	55,00%	32,50%	7,50%	5,00%
5	Kerja sama yang dilaksanakan memberikan manfaat bagi pengembangan dan kebutuhan mitra	52,50%	30,00%	10,00%	7,50%
Rata-Rata		**51,00%**	**37,00%**	**8,00%**	**4,00%**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat/DUDIKA terhadap layanan kerja sama perguruan tinggi, diperoleh tingkat kepuasan minimal puas mencapai **88,00%**. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah komunikasi dan respons perguruan tinggi dalam menanggapi kebutuhan atau permasalahan mitra, sedangkan masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas pada beberapa aspek layanan.

V. Rencana Tindak Lanjut

Perguruan tinggi akan mempertahankan kualitas layanan kerja sama yang telah berjalan baik serta melakukan peningkatan pada aspek yang masih memperoleh penilaian tidak puas dan sangat tidak puas melalui evaluasi berkala. Hasil evaluasi akan menjadi bahan perbaikan layanan dan pengembangan kerja sama pada periode berikutnya agar tingkat kepuasan mitra dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Senin, 27 Juli 2026

Ka. UPMI STMIK Pontianak



Wahyu Sindu Prasetya, S.Kom., M.Kom

NIPY. 1403082