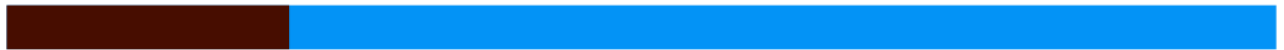
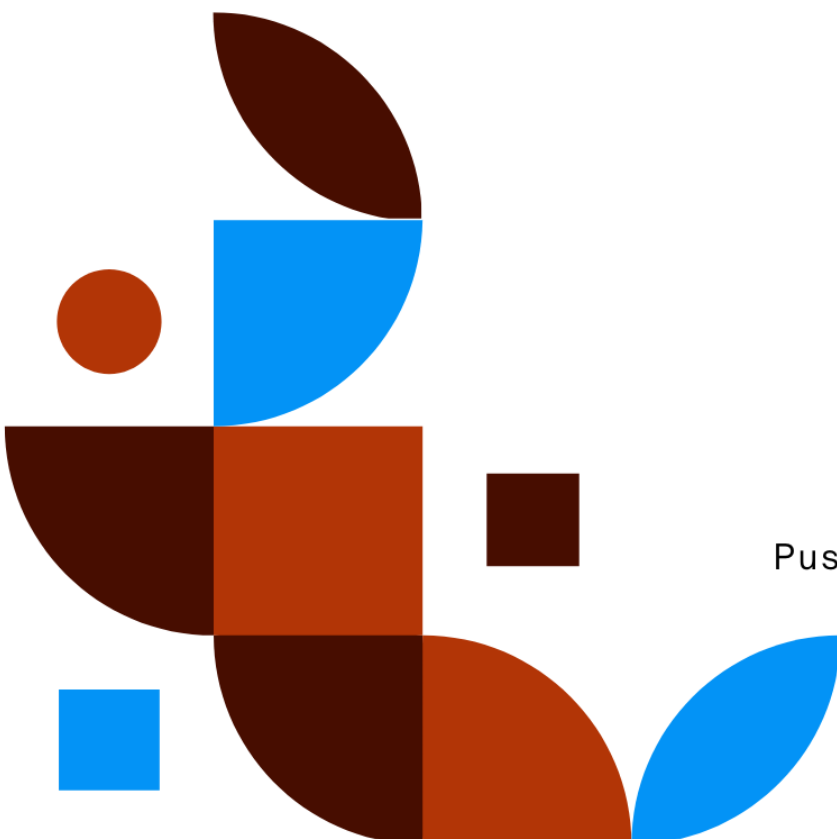


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA TAHUN 2025



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN



Disusun oleh:
Pusat Penjaminan Mutu Fakultas





HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2025
Nomor : 8208/UN17.2/JM.00/2025
Tanggal : 2 Juli 2025
Dibuat oleh : Kepala Pusat Penjaminan Mutu Fakultas,

Ainun Nimatu Rohmah, M.A.
NIP. 19910601 201903 2 025

Disetujui oleh : Pih. Dekan,



Dr. Risa Dwi S.P., MHRIR.
NIP. 19840417 200501 2 001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	III
DAFTAR GAMBAR	IV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN.....	1
C. MANFAAT SURVEI	1
D. METODE.....	2
E. INSTRUMEN SURVEI	2
F. PENGUMPULAN DATA.....	4
G. ANALISIS DATA.....	4
H. DISEMINASI.....	4
I. LINIMASA.....	4
J. TIM PELAKSANA	4
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	6
A. DEMOGRAFI RESPONDEN	6
B. TINGKAT KEPUASAN.....	10
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
A. KESIMPULAN	13
B. REKOMENDASI	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Instrumen Survei	2
Tabel 2 Linimasa	4
Tabel 3 Tim Pelaksana	4
Tabel 4 Responden Survei.....	6
Tabel 5 Dimensi Kepuasan Mitra Kerja Sama	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pie chart status kerja sama	8
Gambar 2 Pie chart bentuk kerja sama	8
Gambar 3 Pie chart ketersediaan dokumen kerja sama.....	9
Gambar 4 Pie chart tingkat implementasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Mulawarman merupakan salah satu fakultas tertua di lingkungan Universitas Mulawarman, yang berdiri sejak masa awal pendirian institusi ini pada tahun 1962. Perjalanan sejarah FISIP menunjukkan kontribusinya yang konsisten dalam pengembangan ilmu sosial dan politik, serta dalam membangun jejaring akademik dan profesional di tingkat lokal, nasional, hingga regional ASEAN.

Seiring perkembangan institusi dan tantangan globalisasi, FISIP Universitas Mulawarman terus memperkuat kemitraan strategis dengan berbagai lembaga, baik di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, maupun pengembangan kelembagaan lainnya. Mitra kerja sama memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian visi FISIP sebagai fakultas yang integratif dan kompetitif, khususnya dalam mendorong penerapan ilmu sosial yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka menjaga keberlanjutan dan meningkatkan kualitas kolaborasi tersebut, FISIP melalui Gugus Penjaminan Mutu memandang perlu untuk menyelenggarakan survei kepuasan mitra kerja sama. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi mitra terhadap mutu hubungan kerja sama yang telah terjalin, serta untuk memperoleh umpan balik sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

B. TUJUAN

Survei kepuasan mitra kerja sama ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama dengan FISIP Universitas Mulawarman, baik dalam aspek komunikasi, manfaat program, profesionalitas layanan, hingga keberlanjutan kemitraan yang telah dijalankan.

C. MANFAAT SURVEI

Survei ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan data empiris yang dapat digunakan dalam mengevaluasi efektivitas dan mutu kerja sama FISIP Universitas Mulawarman.
2. Memberikan gambaran obyektif mengenai persepsi mitra terhadap kualitas layanan dan kinerja FISIP dalam menjalin kolaborasi.

- Menjadi dasar bagi perumusan kebijakan strategis dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas program kemitraan serta membangun sistem kerja sama yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

D. METODE

Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025 dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Link survei dibuka sepanjang tahun, dan penarikan data dilakukan setelah bulan Desember setiap tahunnya untuk menjadi data primer yang dianalisis untuk tahun buku yang telah berakhir. Adapun total respon yang diterima untuk Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025 yang kemudian dianalisis dalam laporan ini adalah sebanyak 17 respon.

E. INSTRUMEN SURVEI

Dimensi kepuasan yang digunakan dalam survei ini merujuk pada model SERVQUAL yang meliputi:

- Keandalan (*Reliability*) – sejauh mana fakultas mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten;
- Daya tanggap (*Responsiveness*) – kemampuan fakultas dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa secara cepat dan tepat;
- Kepastian (*Assurance*) – tingkat kepercayaan dan rasa aman mahasiswa terhadap kompetensi, integritas, dan sikap profesional penyelenggara layanan;
- Empati (*Empathy*) – tingkat perhatian dan kepedulian pihak fakultas terhadap kebutuhan dan permasalahan individu mahasiswa;
- Bukti fisik (*Tangible*) – persepsi mahasiswa terhadap kondisi fisik fasilitas, sarana-prasarana, dan penampilan lingkungan layanan akademik.

Lima indikator kepuasan tersebut diturunkan ke dalam 15 item pernyataan yang mengukur persepsi kepuasan, serta 4 pertanyaan terbuka yang mawadahi respon kualitatif untuk kemudian dianalisis secara tematik.

Tabel 1 Instrumen Survei

Dimensi	Item	Tipe respon
Demografi	Nama Mitra (<i>personal atau institusi sesuai dengan yang bekerjasama</i>)	Pilihan ganda
	Lokasi mitra (<i>Kota/Kabupaten/Provinsi/Negara</i>)	
	Tahun kerja sama dimulai	
	Apakah kerja sama masih berlangsung saat survei ini dilakukan?	
	Bentuk kerja sama	

Dimensi	Item	Tipe respon
	Judul/topik kerja sama	
	Apakah terdapat dokumentasi kerja sama (MoU, MoA, Perjanjian Kerja Sama)?	
	Realisasi kegiatan kerja sama dilaksanakan pada level...	
Keterandalan	Ketepatan waktu (<i>on time</i>) dalam memproses kebutuhan kerja sama	Skala persepsi: 1 = kurang 2 = cukup 3 = baik 4 = sangat baik
	Kompetensi dan kehandalan sumber daya manusia FISIP Unmul sesuai kerja sama yang dilakukan	
	Kemampuan dalam menjelaskan aturan dan kebutuhan kerja sama dengan jelas dan akurat	
Daya tanggap	Kesigapan dalam menindaklanjuti kebutuhan kerja sama (tidak membuat mitra lama menunggu)	
	Kemudahan komunikasi dalam penyelesaian kebutuhan kerja sama	
	Kemampuan untuk responsif terhadap keluhan mitra dan memberikan solusi atas kendala dalam kerja sama	
Jaminan	Ketersediaan SOP (ketentuan) kerja sama yang jelas dan tidak menyulitkan proses kerja sama	
	Ketaatan FISIP Unmul dalam menjalankan kerja sama sesuai ketentuan yang berlaku	
	Kemampuan untuk membangun kepercayaan mitra dalam menjalin kerja sama	
Empati	Keterbukaan untuk beregosiasi, diskusi dan kompromi untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan dengan anda/institusi anda	
	Kemampuan untuk menghormati ketentuan, kebutuhan, dan mekanisme kerja sama yang dimiliki anda/institusi anda	
	Kemampuan untuk menghargai anda/institusi anda sebagai mitra kerja sama	
Bukti fisik	Kesesuaian hasil kerja sama dengan ekspektasi/kebutuhan anda/institusi anda	
	Kemampuan menyusun dokumen kerja sama dengan rapi dan sesuai standar profesional	
	Sarana dan prasarana dalam mendukung kerja sama	
Indikator tambahan	Berdasarkan pengalaman kerja sama dengan FISIP Unmul, apakah anda/institusi anda akan melakukan kerja sama kembali dengan FISIP Unmul di masa datang?	Pilihan ganda
	Berdasarkan pengalaman kerja sama dengan FISIP Unmul, apakah anda/institusi anda akan merekomendasikan FISIP Unmul sebagai mitra kerja sama kepada kolega/rekanan lainnya?	
	Keluhan	Narasi
	Saran/Rekomendasi	Narasi

F. PENGUMPULAN DATA

Instrumen Survei diinput dalam kuesioner dengan perangkat Google Form yang dapat diisi secara online oleh dosen dan tenaga kependidikan. Link kuesioner tersebut dapat diakses melalui URL dan barcode berikut: <https://bit.ly/surveimitrafisip>.

G. ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat SPSS untuk memperoleh penilaian kepuasan yang akurat, serta memprediksi dimensi atau indikator yang menjadi kelemahan dan kekuatan pelayanan FISIP Universitas Mulawarman .

H. DISEMINASI

Hasil dan analisis survei yang dituangkan dalam Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2025 disusun oleh Pusat Penjamin Mutu FISIP Universitas Mulawarman untuk kemudian disampaikan kepada Dekan FISIP Universitas Mulawarman dengan tembusan kepada seluruh Program Studi dan Unit Kerja sebagai upaya diseminasi hasil penelitian secara resmi.

I. LINIMASA

Kegiatan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2025 dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Linimasa

Kegiatan	Waktu
Pengisian Survei	Juli 2024 – Juni 2025
Analisis Data	16 April – 21 Juni 2025
Penyusunan Laporan	23 – 26 Juni 2025
Diseminasi	30 Juni 2025

J. TIM PELAKSANA

Tabel 3 Tim Pelaksana

Penanggung jawab	: Dr. Finnah Fourqoniah, M.Si.	Dekan
Pengarah	: Dr. Rina Juwita, S.IP., MHRIR.	Wakil Dekan I
	: Dr. Diah Rahayu, S.Sos., M.Si.	Wakil Dekan II
	: Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D.	Wakil Dekan III
Ketua	: Ainun Nimatu Rohmah, M.A.	Kepala P2MF

Anggota

- :
1. Harry Isra Muhammad, S.S., M.A. Dosen
 2. Dyah Kuntorini Dwi Angreni, S.I.P.,
M.KP Dosen
 3. Anif Muchlashin, S.Sos., M.A Dosen
 4. Rosyid Nurrohman, S.M., M.AB Dosen
 5. Muhammad Rasyid Ridho, S.I.P.,
M.A. Dosen
 6. Frida Zakiyya Harasuna, S.Psi.,
M.Psi., Psikolog Dosen
-

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DEMOGRAFI RESPONDEN

Sebagai bagian dari upaya evaluasi kualitas hubungan kerja sama yang telah dijalin, survei kepuasan mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025 disertai dengan pengumpulan data demografi responden. Data demografi ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik mitra yang berpartisipasi, baik dari segi jenis instansi, wilayah geografis, maupun tahun dimulainya kerja sama. Pemahaman atas profil mitra menjadi penting untuk menyesuaikan strategi kemitraan, menjamin relevansi program, serta meningkatkan kualitas layanan kerja sama yang ditawarkan oleh fakultas. Informasi demografis ini juga berguna untuk mengidentifikasi pola hubungan kemitraan lintas sektor dan wilayah, serta potensi pengembangan jaringan kerja sama ke depan.

Tabel 4 Responden Survei

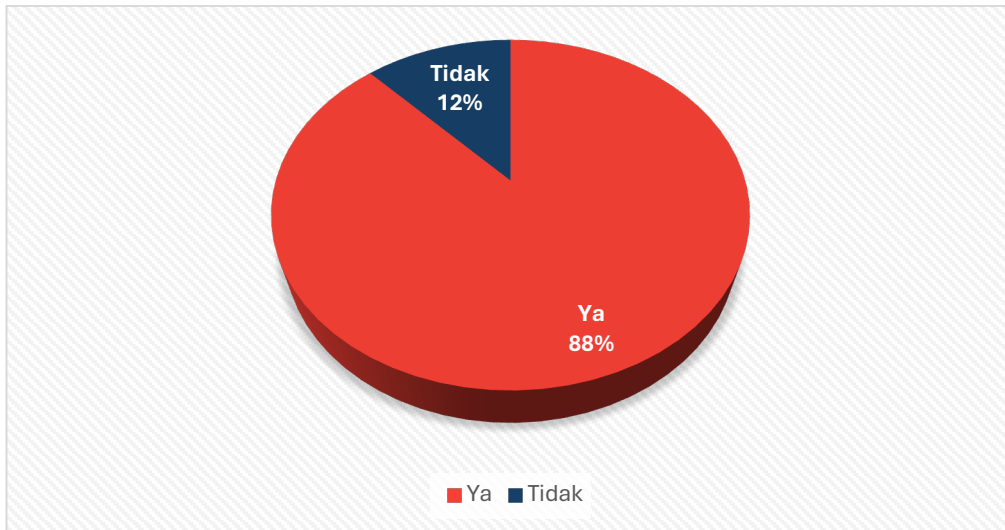
No	Nama (Personal/Instansi)	Lokasi	Tahun Kerja sama dimulai
1	Fisip Universitas Hasanuddin	Makassar/Sulawesi Selatan/Indonesia	2024
2	Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UINSI Samarinda	Provinsi Kalimantan Timur	2023
3	UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan	Jawa Tengah	2024
4	Komisi Informasi	Kota Samarinda, Kaltim, Indonesia	2024
5	Tri Anggrayani TS.M.Psi.,Psikolog	Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia	2024
6	Ghali Hadafi	Samarinda	2024
7	Agung Anggara	Samarinda, Kalimantan Timur	2024
8	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, UNIVERSITAS HASANUDDIN	MAKASSAR/KOTA MAKASSAR/SULAWESI SELATAN/INDONESIA	2023
9	UPTD. Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif	Kota Samarinda	2023
10	Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu	Kabupaten Mahakam Ulu	2022

No	Nama (Personal/Instansi)	Lokasi	Tahun Kerja sama dimulai
11	Omar Farizi Wonggo	Jakarta	2023
12	Equalindo Group	Samarinda	2024
13	Novotel Balikpapan	Balikpapan	2023
14	Doni Tri Prasetya / PT Campina Ice Cream Industry, Tbk	Kota Surabaya	2024
15	Borneo FC Samarinda Youth Development	Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia	2024
16	Dina Fadiyah	Tangerang Selatan	2022
17	Komisi Informasi Kaltim	Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia	2022

Hingga tahun 2025, FISIP Universitas Mulawarman telah menjalin kerja sama dengan sedikitnya 17 mitra, yang terdiri atas institusi pendidikan tinggi, lembaga pemerintah, organisasi masyarakat, sektor swasta, serta individu profesional. Dari sisi geografis, kemitraan mencakup wilayah lokal di Kalimantan Timur seperti Kota Samarinda, Kabupaten Mahakam Ulu, dan Balikpapan; serta mitra di luar Kalimantan, seperti dari Makassar (Sulawesi Selatan), Pekalongan (Jawa Tengah), Surabaya (Jawa Timur), hingga Tangerang Selatan dan Jakarta.

Dari sisi waktu pelaksanaan, sebagian besar kerja sama dimulai dalam rentang tahun 2023–2024, dengan beberapa mitra yang telah menjalin kolaborasi lebih awal sejak tahun 2022. Ini menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir, FISIP secara aktif memperluas dan memperkuat jejaring mitra lintas wilayah dan sektor. Beberapa mitra strategis yang tercatat lebih dari sekali, seperti FISIP Universitas Hasanuddin, memperlihatkan adanya kesinambungan dan perluasan bentuk kerja sama.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa FISIP tidak hanya membina relasi dengan institusi akademik sejenis, tetapi juga membangun kemitraan yang bersifat lintas disiplin dan lintas sektor. Pola ini mencerminkan pendekatan kolaboratif FISIP yang berorientasi pada integrasi antara akademisi, praktisi, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mendukung tri dharma perguruan tinggi dan pengembangan kapasitas kelembagaan.



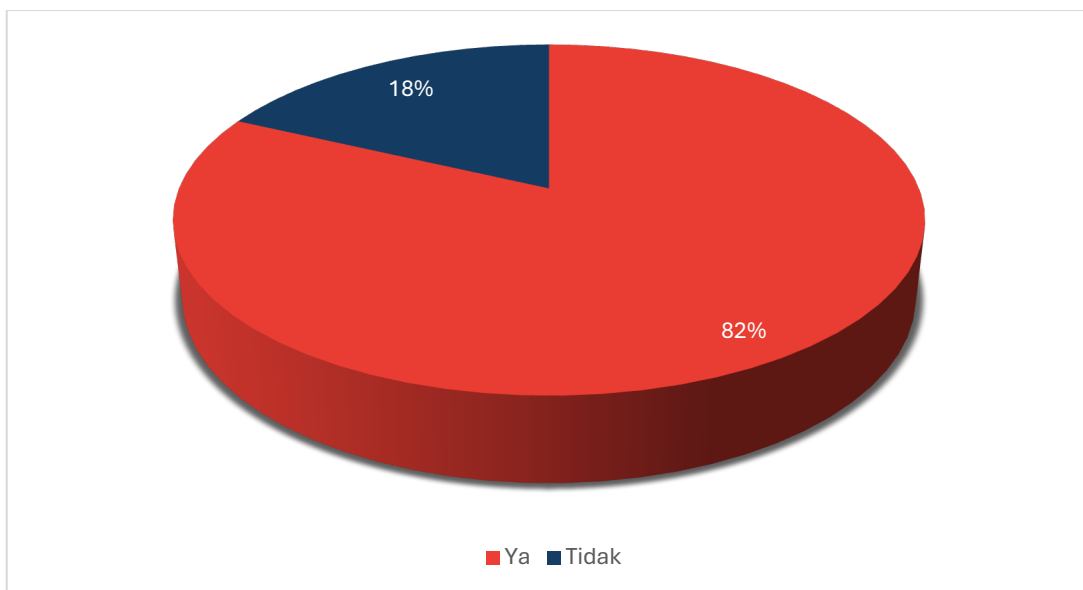
Gambar 1 Pie chart status kerja sama

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman menyatakan hubungan kerja sama masih aktif dan berlanjut hingga saat ini, dengan persentase sebesar 88%. Hanya 12% mitra yang mengindikasikan bahwa kerja sama tidak lagi berjalan. Temuan ini mencerminkan bahwa mayoritas kemitraan yang dijalin FISIP memiliki keberlanjutan yang baik, sekaligus menandakan adanya potensi untuk penguatan dan perluasan bentuk kerja sama yang sudah berjalan.



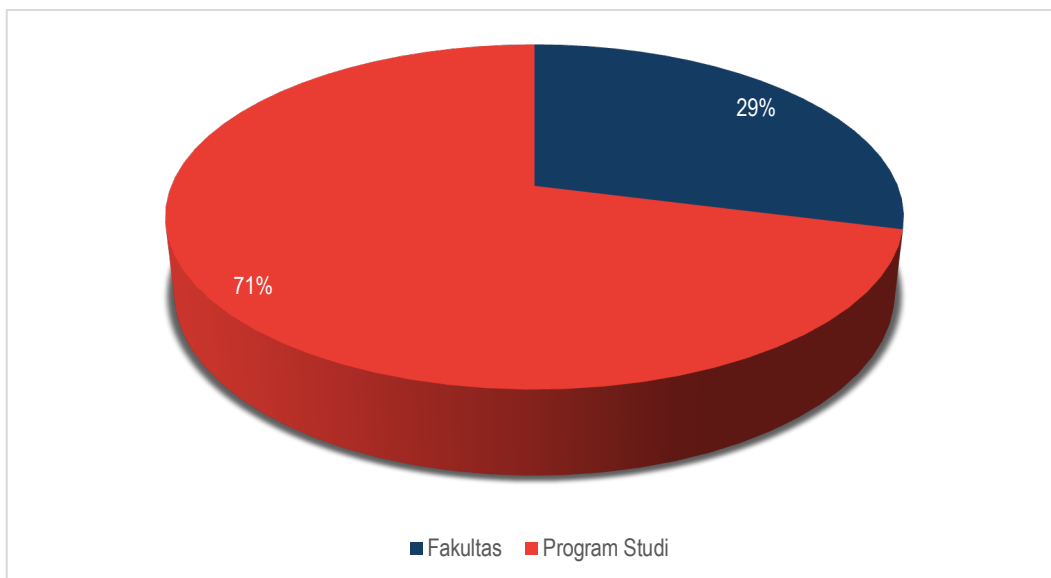
Gambar 2 Pie chart bentuk kerja sama

Terkait bentuk kerja sama, proporsi terbesar berada pada ranah pendidikan, mencakup kegiatan seperti kelas kerja sama, program magang, kuliah umum, dan aktivitas serupa. Bentuk ini menyumbang sebesar 65% dari seluruh kerja sama yang dijalankan. Sementara itu, bentuk kerja sama di bidang pengabdian kepada masyarakat dan penelitian masing-masing mencakup 12%, menunjukkan bahwa meskipun porsinya lebih kecil, FISIP telah mulai membangun kolaborasi yang mencakup seluruh aspek tri dharma perguruan tinggi. Adapun kerja sama yang bersifat terintegrasi antara pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat juga teridentifikasi pada 12% mitra, mengindikasikan upaya sinergis dalam menjalankan peran institusi pendidikan tinggi secara komprehensif.



Gambar 3 *Pie chart* ketersediaan dokumen kerja sama

Dari sisi administrasi dan legalitas, 82% mitra menyatakan bahwa kerja sama yang dijalin dengan FISIP didukung oleh dokumen formal, seperti MoU atau perjanjian kerja sama. Sementara 18% mitra belum memiliki dokumen resmi, hal ini menjadi catatan penting untuk penataan kembali administrasi kemitraan dan penguatan aspek legal yang dapat mendukung keberlangsungan kerja sama ke depan.



Gambar 4 Pie chart tingkat implementasi

Dalam hal tingkat implementasi, sebagian besar kerja sama dilaksanakan di tingkat program studi (71%), sedangkan 29% lainnya berada pada tingkat fakultas. Pola ini mencerminkan bahwa inisiatif kerja sama lebih banyak dibangun secara langsung oleh program studi, sesuai dengan kebutuhan akademik, spesialisasi keilmuan, serta fokus pengembangan masing-masing prodi. Ke depan, hal ini dapat menjadi dasar untuk menyinergikan program kemitraan lintas prodi maupun lintas unit di tingkat fakultas agar dampaknya semakin luas dan terintegrasi.

B. TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025, secara umum mitra menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap berbagai aspek layanan kemitraan. Lima dimensi utama yang diukur meliputi: keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Seluruh dimensi menunjukkan dominasi penilaian pada kategori “sangat baik” dan “baik”, dengan skor rata-rata tertimbang keseluruhan mencapai 94%, yang mencerminkan persepsi sangat puas secara keseluruhan.

Tabel 5 Dimensi Kepuasan Mitra Kerja Sama

Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan	75%	22%	4%	0%	100%
Daya tanggap	84%	16%	0%	0%	100%
Jaminan	71%	29%	0%	0%	100%

Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Empati	80%	20%	0%	0%	100%
Bukti fisik	69%	29%	2%	0%	100%

Berikut adalah analisis masing-masing dimensi yang diukur:

1. Keterandalan (*Reliability*)

Sebanyak 75% mitra menilai aspek keterandalan—yang mencakup konsistensi, akurasi, dan komitmen dalam pelaksanaan kerja sama—dengan predikat sangat baik, dan 22% lainnya menilainya baik. Hanya 4% yang memberikan penilaian “cukup” dan tidak ada mitra yang menyatakan ketidakpuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa FISIP dipandang sebagai mitra yang dapat diandalkan dalam memenuhi komitmen dan janji kerja samanya.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mendapatkan penilaian paling tinggi, dengan 84% mitra memberikan apresiasi sangat baik, dan sisanya (16%) menyatakan baik. Tidak ada penilaian negatif. Hal ini mencerminkan kesigapan dan kecepatan respons FISIP dalam menangani kebutuhan atau permintaan mitra, yang menjadi faktor penting dalam menjaga hubungan profesional yang sehat dan produktif.

3. Jaminan (*Assurance*)

Sebanyak 71% mitra menilai aspek jaminan—yang mencakup profesionalisme, kompetensi, dan kredibilitas tenaga pelaksana—sebagai sangat baik, dan 29% menyatakan baik. Persepsi ini menunjukkan bahwa FISIP berhasil membangun kepercayaan mitra melalui sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas.

4. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati juga mencatat penilaian tinggi dengan 80% pada kategori sangat baik dan 20% pada baik. Hal ini menunjukkan bahwa FISIP dipersepsikan memiliki perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan serta kondisi mitra, yang menjadi aspek penting dalam membangun kolaborasi jangka panjang yang saling menguntungkan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Meski masih dalam kategori sangat baik secara umum, dimensi ini memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, dengan 69% pada sangat baik, 29% pada baik, dan 2% pada cukup. Hal ini dapat dimaknai sebagai sinyal bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek visual, kelengkapan fasilitas, atau dokumentasi kerja sama yang dapat ditingkatkan sebagai bagian dari profesionalisme layanan.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 94%. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra kerja sama FISIP sangat tinggi dan merata di seluruh dimensi layanan, dengan penekanan khusus pada kecepatan respons dan empati. Capaian ini menjadi modal penting bagi FISIP untuk memperluas dan memperdalam jejaring kerja sama strategis di masa mendatang.

Selain itu, respon kualitatif dari para mitra kerja sama menunjukkan kombinasi antara apresiasi positif terhadap pelaksanaan kerja sama saat ini serta usulan konstruktif untuk perbaikan ke depan. Sebagian besar mitra menilai bahwa kerja sama yang dijalankan FISIP Universitas Mulawarman sudah berjalan sangat baik dan memberikan manfaat nyata, khususnya dalam mendukung pengembangan keterampilan mahasiswa dan kesiapan mereka menghadapi dunia kerja. Beberapa mitra juga menyatakan komitmen untuk melanjutkan perjanjian kerja sama karena dinilai telah relevan dan sesuai kebutuhan. Di sisi lain, muncul sejumlah masukan penting seperti perlunya penyusunan SOP kerja sama yang lebih komprehensif, penyiapan dokumen formal seperti MoU/MoA, serta keinginan untuk memperluas bentuk kegiatan dan menjaga kejelasan jadwal pelaksanaan. Keseluruhan tanggapan ini mencerminkan bahwa mitra tidak hanya puas, tetapi juga memiliki kepedulian terhadap keberlanjutan dan peningkatan mutu kemitraan yang lebih strategis dan terstruktur.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada dalam kategori sangat tinggi, dengan skor rata-rata mencapai 94%. Seluruh dimensi layanan kerja sama—meliputi keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—mendapatkan apresiasi positif, terutama pada aspek responsivitas dan empati. Selain itu, mayoritas mitra menyatakan bahwa kerja sama masih aktif, didukung oleh dokumen formal, dan terutama dilaksanakan di tingkat program studi. Respon kualitatif menguatkan bahwa mitra merasa kerja sama telah bermanfaat, namun masih terdapat ruang perbaikan, terutama pada aspek kelembagaan dan pengembangan kegiatan kolaboratif.

B. REKOMENDASI

Adapun beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan, antara lain:

1. Menyusun dan menyosialisasikan SOP kerja sama yang lebih terstruktur dan komprehensif agar proses kemitraan lebih efisien dan transparan.
2. Meningkatkan jumlah dan variasi kegiatan kerja sama, khususnya dalam bentuk program pendidikan terapan, riset kolaboratif, dan pengabdian masyarakat berbasis kebutuhan mitra.
3. Memastikan kelengkapan dokumen legal seperti MoU dan MoA dengan seluruh mitra, serta memperbarui dokumen yang sudah kedaluwarsa.
4. Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan kerja sama, baik di tingkat fakultas maupun program studi.
5. Memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan mitra terkait pengaturan jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan, agar keberlanjutan program lebih terjaga.
6. Mendorong ekspansi kerja sama lintas sektor dan wilayah untuk memperluas jaringan dan meningkatkan daya saing kelembagaan.