



LAPORAN **SURVEI KEPUASAN MITRA** **TAHUN 2024**

PUSAT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN



HALAMAN PENGESAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Judul Dokumen	: Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2024
Nomor Dokumen	: 12667/UN17.2/JM.00/2024
Tanggal Terbit	: 22 Agustus 2024
Diajukan oleh	: Kepala Pusat Penjaminan Mutu,  <u>Ainun Nimatu Rohmah, M.A.</u> NIP. 19910601 201903 2 025
Disetujui oleh	: Dekan,   <u>Dr. Firdah Furqoniah, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 19800709 200604 2 001

KATA PENGATAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT karena hanya dengan rahmat-Nya penyusunan laporan hasil survei kepuasan mitra kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Mulawarman Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil survei kepuasan mitra kerjasama yang telah dilaksanakan oleh Pusat Penjaminan Mutu FISIP Universitas Mulawarman berdasarkan Standar Mutu Pendidikan Tinggi yang berlaku di Universitas Mulawarman. Standar dimaksud juga telah disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi untuk setiap aspek mutu yakni mutu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Laporan ini memuat beberapa temuan yang menjadi akar permasalahan dan rekomendasi yang disarankan dalam menindaklanjuti temuan-temuan tersebut. Hasil dari survei kepuasan mitra kerjasama diharapkan dapat memberikan masukan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk dapat terus meningkatkan kinerja dosen.

Tentunya terdapat hal-hal dalam laporan ini yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, kami mengharapkan masukan dan kritik membangun untuk penyempurnaan laporan hasil survei kepuasan mitra kerjasama selanjutnya. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan berlaku kooperatif selama proses penyampaian laporan ini. Semoga laporan ini makin meningkatkan kualitas dosen FISIP Universitas Mulawarman.

Kepala Pusat Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Ainun Nimatu Rohmah, M.A.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
KATA PENGATAR	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR	V
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. Tujuan Survei.....	2
C. Manfaat Survei.....	2
BAB II KAJIAN TEORI	4
A. KUALITAS PELAYANAN	4
B. KEPUASAN PELAYANAN	5
BAB III METODE SURVEI	9
A. TEMPAT DAN WAKTU SURVEI	9
B. METODE DAN INSTRUMEN SURVEI.....	9
C. Teknik Analisis Data.....	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
A. DISTRIBUSI FREKUENSI.....	11
B. INDIKATOR KEPUASAN	15
C. ANALISIS KEPUASAN MITRA	23
BAB V PENUTUP	28
A. KESIMPULAN	28
B. REKOMENDASI.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Kegiatan dan Waktu Survei.....	9
Tabel 2 Kriteria Kepuasan.....	10
Tabel 3 Data Mitra Kerja Sama.....	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pie chart tahun mulai kerja sama	12
Gambar 2 Pie chart bidang kegiatan kerja sama.....	13
Gambar 3 Pie chart status dokumen perjanjian kerja sama	14
Gambar 4 Pie chart ketepatan waktu (on time) dalam memproses kebutuhan kerja sama.....	15
Gambar 5 Pie chart kompetensi dan kehandalan SDM	16
Gambar 6 Pie chart kemampuan menjelaskan aturan dan kebutuhan kerja sama	16
Gambar 7 Pie chart kesigapan dalam menindaklanjuti kebutuhan kerja sama.....	17
Gambar 8 Pie chart kemudahan komunikasi	17
Gambar 9 Pie chart kemampuan responsif terhadap keluhan mitra	18
Gambar 10 Pie chart ketersediaan SOP kerja sama yang jelas.....	18
Gambar 11 Pie chart ketaatan dalam menjalankan kerja sama.....	19
Gambar 12 Pie chart kemampuan membangun kepercayaan mitra.....	19
Gambar 13 Pie chart keterbukaan untuk bernegosiasi dan diskusi.....	20
Gambar 14 Pie chart kemampuan menghormati ketentuan dan kebutuhan mitra	20
Gambar 15 Pie chart kemampuan untuk menghargai institusi mitra.....	21
Gambar 16 Pie chart kesesuaian hasil kerja sama dengan ekspektasi	21
Gambar 17 Pie chart kemampuan menyusun dokumen kerja sama dengan rapi dan tepat waktu.....	22
Gambar 18 Pie chart sarana dan prasarana dalam mendukung kerja sama	22
Gambar 19 Pie chart kepuasan keseluruhan mitra kerja sama.....	24
Gambar 20 Pie chart dimensi reliabilitas (reliability).....	25
Gambar 21 Pie chart dimensi daya tanggap (responsiveness).....	25
Gambar 22 Pie chart dimensi jaminan/kepastian (assurance)	26
Gambar 23 Pie chart dimensi empati (empathy)	26
Gambar 24 Pie chart dimensi bukti fisik (tangible).....	27

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP Universitas Mulawarman) berdiri sejak tahun 1962, di mana ketika itu nama perguruan tingginya adalah Perguruan Tinggi Mulawarman. Nama ini dituangkan secara resmi dalam Surat Keputusan Gubernur Kaltim No. 15/PPK/62. Nama tersebut tak lama dipakai karena pada saat meminta pengesahan Menteri PTIP nama itu diubah menjadi Universitas Kalimantan Timur (Unikat). Berdasarkan Keputusan Presiden RI tanggal 23 April 1963, nama yang disetujui adalah Universitas Mulawarman (Universitas Mulawarman) dan nama ini dipakai sampai sekarang.

Pada saat memakai nama Perguruan Tinggi Mulawarman, hanya ada Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan. Dengan Keputusan Menteri PTIP No. 130 Thn 1962 dan dikuatkan oleh Keppres No. 65 Thn 1963, Fakultas Pertambangan, Fakultas Kehutanan, dan Fakultas Pertanian didirikan. Oleh berbagai sebab, Fakultas Pertambangan tersebut tidak dapat diselenggarakan (sekarang dibentuk lagi D-3/S1 Pertambangan dan berada di bawah Fakultas Teknik). Pada tahun 1966, Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan dipecah menjadi Fakultas Sosial dan Politik dan Fakultas Ekonomi. Kata "Ketatanegaraan" menjadi Fakultas Sosial Poltik, kata "Ketataniagaan" menjadi Fakultas Ekonomi. Tak lama setelah itu Fakultas Sosial Politik (Fakultas Sospol) berganti nama menjadi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Awalnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman ini disingkat Fisipol Universitas Mulawarman, namun sekarang lebih banyak yang memakai singkatan Fisip Universitas Mulawarman.

Dalam buku Peringatan 25 Tahun Universitas Mulawarman, 1962-1987 disebutkan: "Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang biasa disingkat dengan FISIP ini merupakan Fakultas tertua di lingkungan Universitas Mulawarman, dan sempat memiliki Jurusan Sosiatri di Balikpapan. Fakultas Ekonomi sama usianya dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sebagaimana yang tertuang dalam visi FISIP Universitas Mulawarman, mampu menjadi fakultas yang berintegrasi

-

dan berdaya saing di tingkat ASEAN dalam pengembangan dan penerapan ilmu sosial. FISIP Universitas Mulawarman harus mempunyai mitra yang bisa membantu dalam membangun dan mengembangkan diri sebagai fakultas yang berintegrasi dan berdaya saing.

Dari hasil survei kepuasan mitra kerjasama FISIP Universitas Mulawarman memiliki 11 mitra, baik mitra kerjasama dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan mitra lainnya yang dapat mendukung berkembangnya FISIP Universitas Mulawarman. Dengan adanya hasil survei kepuasan mitra kerjasama FISIP Universitas Mulawarman, diharapkan kerjasama antara FISIP Universitas Mulawarman dengan mitra kerja sama dapat terus berlanjut dan berjalan dengan baik.

Maka dari itu Pusat Gugus Penjaminan Mutu FISIP Universitas Mulawarman mengaggas supaya adanya survei kepuasan mitra kerja sama, dimana tujuan dari survei ini adalah untuk memberikan masukan dan evaluasi khususnya untuk FISIP Universitas Mulawarman dalam hal kerjasama dengan mitra. Semoga dengan adanya survei kepuasan mitra kerjasama ini dapat memberikan masukan dan evaluasi untuk keberlanjutan kerja sama dengan FISIP Universitas Mulawarman.

B. Tujuan Survei

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui kepuasan mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawaraman dengan kerja sama yang telah dilakukan dengan FISIP Universitas Mulawaraman selama ini.

C. Manfaat Survei

Adapun manfaat yang dapat diambil dari survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendesain suatu sistem informasi yang digunakan dalam mengevaluasi FISIP Universitas Mulawaraman
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan di FISIP Universitas Mulawaraman terhadap mitra.
3. Diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mitra kerjasama atas

layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerjasama dengan mitra.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep *Total Quality Service* atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

1. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan survei yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Survei ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari survei dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
2. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
3. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan

pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

4. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
5. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian *reward* kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

B. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan

mengonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal

yang ditentukan;

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan

yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB III METODE SURVEI

A. Tempat dan Waktu Survei

1. Lokasi Survei

Sebagaimana tujuan dari survei ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan mitra kerjasama terhadap FISIP Universitas Mulawaraman. Maka survei ini dilaksanakan di FISIP Universitas Mulawaraman, Jl. Muara Muntai, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75411.

2. Waktu Survei

Survei ini dilaksanakan pada Pengambilan data dilaksanakan pada 26 Mei 2024 s.d. 31 Juli 2024. Proses survei ini dilakukan kepada mitra kerjasama FISIP Universitas Mulawarman. Adapun jadwal survei disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 Jenis Kegiatan dan Waktu Survei

No	Nama Kegiatan	Mei		Juni				Juli			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Instrumen										
2	Validasi Isi										
3	Validasi Empiris										
4	Survei										
5	Pengolahan Data										
6	Pembuatan Laporan Survei										

B. Metode dan Instrumen Survei

Susbtansi laporan ini disusun dengan menggunakan metode survei melalui link berikut: <https://bit.ly/surveimitra2024>. Adapun instrumen survei ini berupa angket kepuasan mitra kerjasama yang telah divalidasi.

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Dari statistik deskriptif tersebut akan dibuat kriteria kepuasan mitra Kerjasama. Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert. Untuk menentukan kriteria kepuasan mitra kerjasama mengacu pada tabel kriteria berikut ini.

Tabel 2 Kriteria Kepuasan

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Distribusi Frekuensi

Sub bab ini akan menguraikan distribusi frekuensi profil mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman, yang mencakup beberapa aspek penting seperti identitas mitra, lokasi mitra, serta tingkat kerja sama yang terjalin, baik di tingkat fakultas maupun program studi.

Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai karakteristik mitra yang berkolaborasi dengan FISIP Universitas Mulawarman, serta pola distribusi geografis dari lokasi mitra. Selain itu, sub bab ini juga akan mengeksplorasi bagaimana kerja sama tersebut diatur dalam struktur organisasi FISIP, apakah lebih banyak terjadi di tingkat fakultas secara umum atau lebih spesifik pada program studi tertentu.

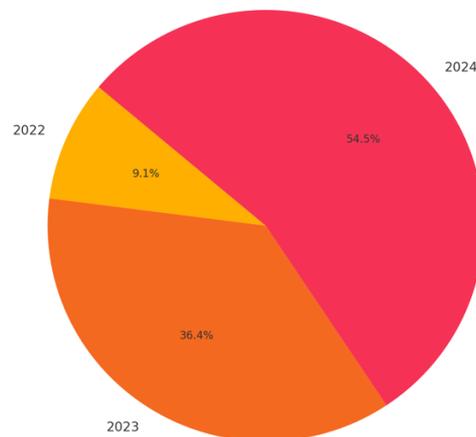
Dengan memahami profil dan distribusi frekuensi ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai keterlibatan dan hubungan kerja sama antara FISIP Universitas Mulawarman dengan mitra-mitranya, serta potensi pengembangan kerja sama di masa mendatang.

Tabel 3 Data Mitra Kerja Sama

No	Mitra Kerja Sama	Lokasi Mitra	Tingkat Kerja Sama
1	Fisip Universitas Hasanuddin	Makassar/Sulawesi Selatan/Indonesia	Fakultas
2	Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UINSI Samarinda	Provinsi Kalimantan Timur	Program Studi Ilmu Komunikasi
3	Komisi Informasi	Kota Samarinda, Kaltim, Indonesia	Program Studi Ilmu Komunikasi
4	Tri Anggrayani TS.M.Psi.,Psikolog	Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia	Program Studi Psikologi
5	Ghali Hadafi	Samarinda	Program Studi Psikologi
6	Agung Anggara	Samarinda, Kalimantan Timur	Program Studi Psikologi

No	Mitra Kerja Sama	Lokasi Mitra	Tingkat Kerja Sama
7	Equalindo Group	Samarinda	Program Studi Psikologi
8	Omar Farizi Wonggo	Jakarta	Program Studi Ilmu Hubungan Internasional
9	UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan	Jawa Tengah	Fakultas
10	UPTD. Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif	Kota Samarinda	Program Studi Psikologi
11	Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu	Kabupaten Mahakam Ulu	Fakultas

Berdasarkan hasil survei diketahui sebanyak 54,5% dari mitra memulai kerja sama pada tahun 2024, 36,4% dari mitra memulai kerja sama pada tahun 2023, dan sebanyak 9,1% dari mitra memulai kerja sama pada tahun 2022. Adapun 91,7% kerja sama di antaranya masih berlangsung dan 8,3% telah selesai pada tahun 2024.

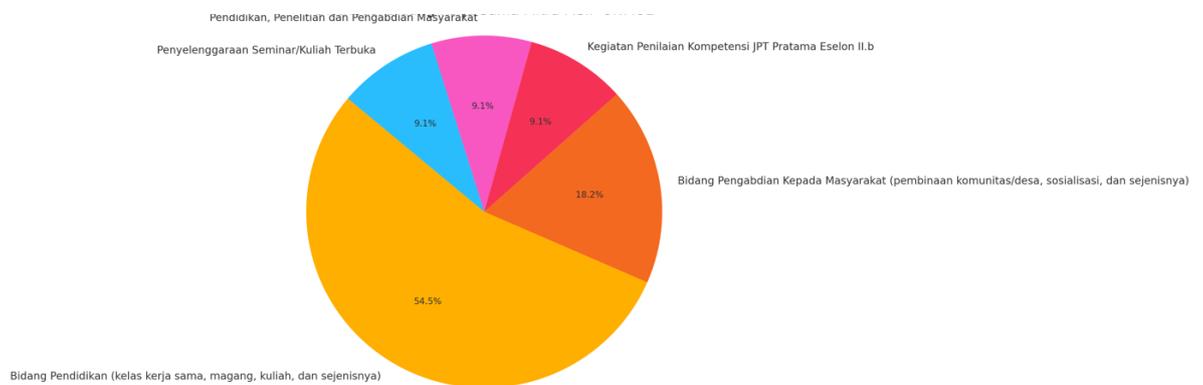


Gambar 1 *Pie chart* tahun mulai kerja sama

Dari hasil ini, terlihat bahwa sebagian besar mitra FISIP UNMUL memulai kerja sama pada tahun 2024, menunjukkan adanya peningkatan aktivitas kolaborasi di tahun tersebut. Sebagian kecil mitra memulai kerja sama sejak tahun 2022, yang menunjukkan adanya kesinambungan dan mungkin perluasan jaringan kerja sama pada tahun-tahun berikutnya.

Sementara itu, jika ditinjau berdasarkan bidang kerja sama, maka 54,5% dari

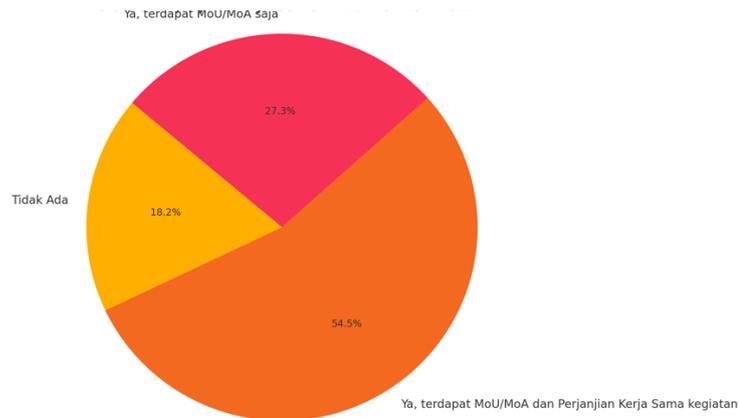
mitra berkolaborasi dalam bidang Pendidikan, yang meliputi kegiatan seperti kelas kerja sama, magang, kuliah, dan sejenisnya. Selanjutnya, 18,2% dari mitra terlibat dalam bidang Pengabdian Kepada Masyarakat, termasuk kegiatan pembinaan komunitas/desa dan sosialisasi, dan sisanya bekerjasama pada bidang lainnya, antara lain 9,1% dari mitra berpartisipasi dalam bidang Penilaian Kompetensi JPT Pratama Eselon II.b, Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat, serta Penyelenggaraan Seminar/Kuliah Terbuka.



Gambar 2 *Pie chart* bidang kegiatan kerja sama

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kerja sama FISIP Universitas Mulawarman dengan mitranya terfokus pada bidang pendidikan, menunjukkan pentingnya kolaborasi dalam pengembangan akademik dan keterampilan praktis. Sementara itu, bidang pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan lainnya juga menunjukkan kontribusi yang signifikan, meskipun dalam skala yang lebih kecil.

Analisis lainnya adalah terkait ada tidaknya perjanjian kerja sama dengan mitra FISIP Universitas Mulawarman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 54,5% dari mitra memiliki perjanjian kerja sama yang lengkap, yaitu terdapat MoU/MoA serta Perjanjian Kerja Sama untuk kegiatan tertentu. Sementara itu, 27,3% dari mitra hanya memiliki MoU/MoA tanpa adanya perjanjian kerja sama lebih lanjut dan 18,2% dari mitra tidak memiliki perjanjian kerja sama formal.



Gambar 3 *Pie chart* status dokumen perjanjian kerja sama

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mitra FISIP Universitas Mulawarman telah terikat dalam perjanjian kerja sama yang jelas dan formal, baik dalam bentuk MoU/MoA maupun perjanjian kerja sama untuk kegiatan tertentu. Namun, masih terdapat sejumlah mitra yang hanya memiliki MoU/MoA atau bahkan tidak memiliki perjanjian formal, yang menunjukkan adanya potensi untuk memperkuat dan merapikan hubungan kerja sama dengan mitra-mitra ini.

Pada survei ini juga ditanyakan potensi keberlanjutan kerja sama dengan FISIP Universitas Mulawarman dan diperoleh hasil bahwa 100% mitra kerja sama berkenan melanjutkan kerja sama dengan FISIP Universitas Mulawarman di masa datang. Selain itu, 100% responden juga menjawab akan merekomendasikan FISIP Universitas Mulawarman sebagai mitra kerja sama kepada kolega/rekanan lainnya berdasarkan pengalaman mereka bekerjasama dengan FISIP Universitas Mulawarman.

Beberapa judul / topik kerjasama yang dilaksanakan oleh mitra kerjasama dengan FISIP Universitas Mulawarman, antara lain: Peningkatan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, penelitian dan mengabdikan masyarakat), Workshop Kurikulum Berbasis OBE, praktisi mengajar, Penilaian Kompetensi Pejabat Eselon II.b dalam Seleksi Terbuka JPT Pratama, Rivalitas Strategis dan Dinamika Geopolitik.

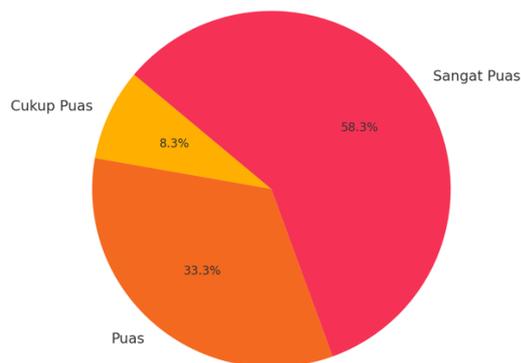
B. Indikator Kepuasan

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas kerja sama, analisis kepuasan mitra terhadap berbagai aspek kerja sama sangatlah penting. Oleh karena itu, telah dilakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan mitra berdasarkan 15 indikator utama yang mencakup berbagai dimensi seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan keberadaan aspek nyata dalam pelaksanaan kerja sama.

Setiap indikator ini mencerminkan elemen kunci yang berkontribusi terhadap keseluruhan pengalaman kerja sama dan memengaruhi kepuasan mitra. Dengan memahami bagaimana setiap indikator dinilai, organisasi dapat mengidentifikasi area yang sudah menunjukkan performa baik serta mengenali potensi perbaikan yang diperlukan untuk mencapai standar yang lebih tinggi.

1. Ketepatan waktu (*on time*) dalam memproses kebutuhan kerja sama

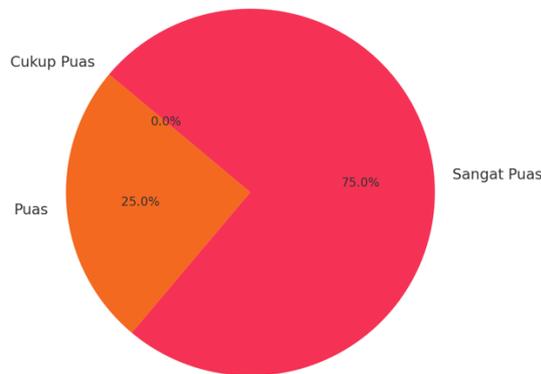
Sebagian besar responden (58,3%) merasa sangat puas dengan ketepatan waktu dalam memproses kebutuhan kerja sama. Ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu telah menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelaksanaan kerja sama. Sisanya, 33,3% merasa puas dan 8,3% merasa cukup puas, yang mengindikasikan perlunya konsistensi dan peningkatan dalam ketepatan waktu memproses kebutuhan kerja sama.



Gambar 4 *Pie chart* ketepatan waktu (*on time*) dalam memproses kebutuhan kerja sama

2. Kompetensi dan kehandalan sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan kerja sama

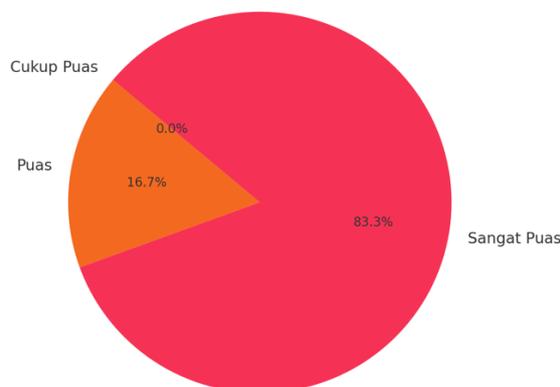
Dalam hal kompetensi dan kehandalan SDM, mayoritas responden (75%) merasa sangat puas, yang menunjukkan bahwa SDM dianggap sangat mampu dan handal dalam menjalankan tugasnya. Namun, terdapat 25% yang merasa puas, mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam hal kehandalan dan kompetensi.



Gambar 5 *Pie chart* kompetensi dan kehandalan SDM

3. Kemampuan dalam menjelaskan aturan dan kebutuhan kerja sama

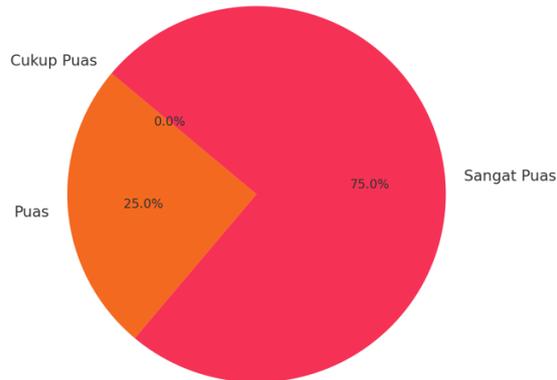
Mayoritas responden (83,3%) merasa sangat puas dengan kemampuan pihak terkait dalam menjelaskan aturan dan kebutuhan kerja sama. Namun, masih ada 16,7% yang merasa puas, menunjukkan bahwa meskipun penjelasan aturan dan kebutuhan umumnya dianggap baik, ada beberapa area yang mungkin perlu diperjelas lebih lanjut.



Gambar 6 *Pie chart* kemampuan menjelaskan aturan dan kebutuhan kerja sama

4. Kesigapan dalam menindaklanjuti kebutuhan kerja sama

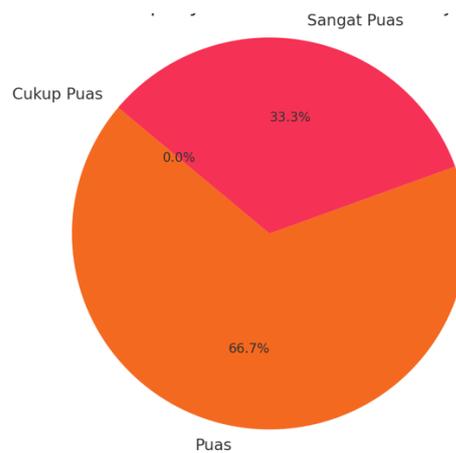
Sebanyak 75% responden merasa sangat puas dengan kesigapan dalam menindaklanjuti kebutuhan kerja sama, yang menunjukkan adanya responsivitas yang tinggi dari pihak terkait. Hanya 25% yang merasa puas, yang mengindikasikan bahwa meskipun tingkat responsif sudah baik, masih ada ruang untuk mencapai tingkat yang lebih optimal.



Gambar 7 *Pie chart* kesigapan dalam menindaklanjuti kebutuhan kerja sama

5. Kemudahan komunikasi dalam penyelesaian kebutuhan kerja sama

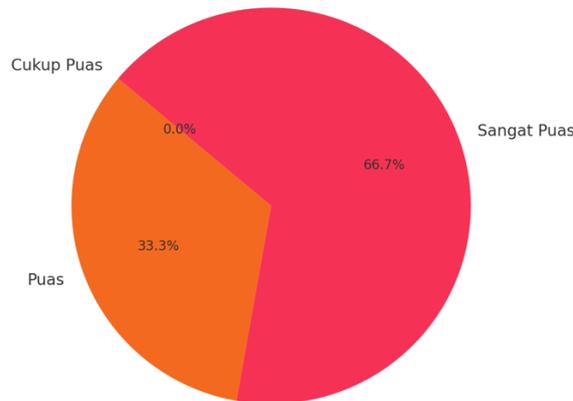
Dengan 66,7% responden merasa sangat puas, kemudahan komunikasi dianggap sebagai salah satu aspek yang sangat kuat. Hanya 33,3% yang merasa puas, tanpa ada responden yang merasa cukup puas atau kurang puas, menunjukkan bahwa komunikasi berjalan sangat efektif dalam penyelesaian kebutuhan kerja sama.



Gambar 8 *Pie chart* kemudahan komunikasi

6. Kemampuan untuk responsif terhadap keluhan mitra

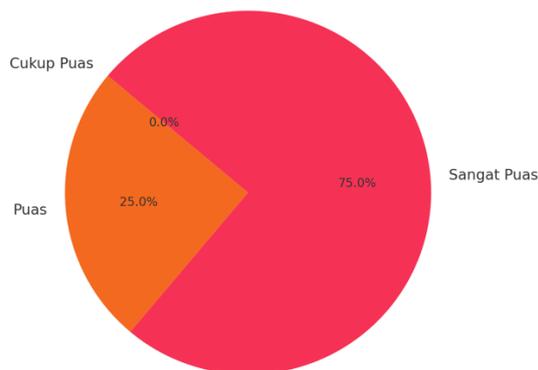
Sebanyak 66,7% responden merasa sangat puas dengan kemampuan untuk merespons keluhan mitra. Ini menunjukkan bahwa keluhan ditangani dengan baik dan cepat. Sisanya, 33,3% merasa puas, yang mengindikasikan bahwa meskipun responsif, masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan.



Gambar 9 Pie chart kemampuan responsif terhadap keluhan mitra

7. Ketersediaan SOP kerja sama yang jelas

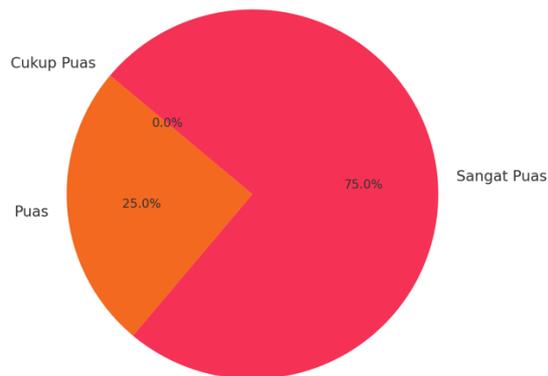
Mayoritas responden (75%) merasa sangat puas dengan ketersediaan SOP yang jelas, sementara 25% merasa puas. Ini menunjukkan bahwa meskipun SOP tersedia dan dianggap jelas, masih ada ruang untuk perbaikan dalam penyusunan SOP yang lebih detail dan transparan.



Gambar 10 Pie chart ketersediaan SOP kerja sama yang jelas

8. Ketaatan FISIP Unmul dalam menjalankan kerja sama

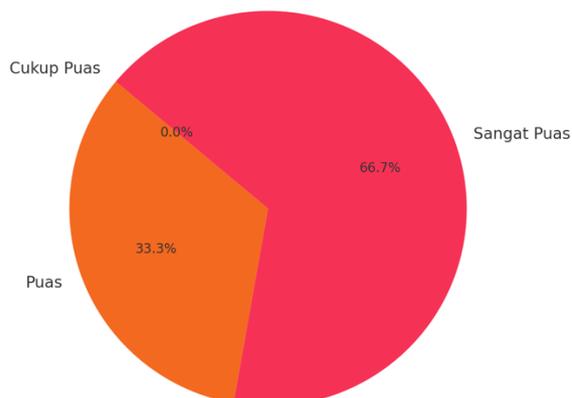
Sebanyak 75% responden merasa sangat puas dengan ketaatan dalam menjalankan kerja sama, yang menunjukkan komitmen kuat terhadap aturan. Sementara itu, 25% merasa puas, menunjukkan bahwa meskipun ketaatan sudah baik, beberapa aspek pelaksanaan masih bisa ditingkatkan.



Gambar 11 *Pie chart* ketaatan dalam menjalankan kerja sama

9. Kemampuan untuk membangun kepercayaan mitra

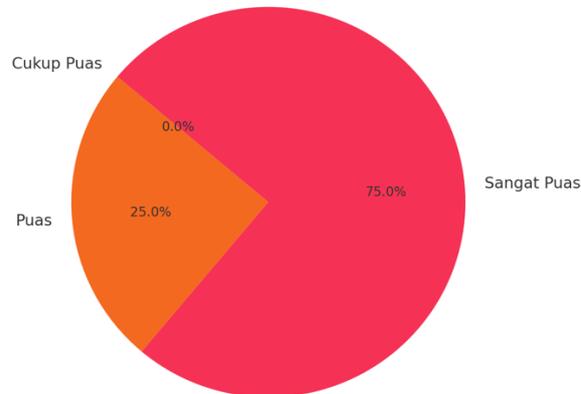
Sebanyak 66,7% responden merasa sangat puas dengan kemampuan untuk membangun kepercayaan mitra, menunjukkan bahwa hubungan kepercayaan terjalin dengan baik. Sisanya, 33,3% merasa puas, menunjukkan bahwa meskipun sudah baik, masih ada beberapa hal yang bisa diperbaiki untuk memperkuat kepercayaan.



Gambar 12 *Pie chart* kemampuan membangun kepercayaan mitra

10. Keterbukaan untuk bernegosiasi dan diskusi

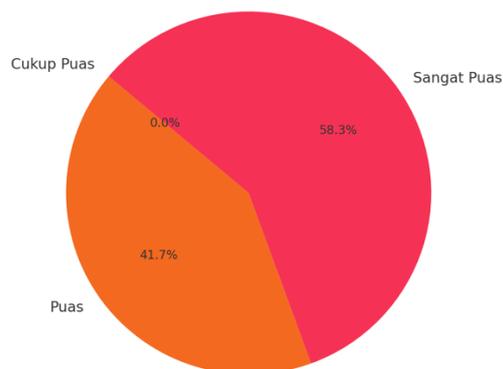
Sebanyak 75% responden merasa sangat puas dengan keterbukaan dalam bernegosiasi dan diskusi, yang menunjukkan bahwa komunikasi terbuka dan kolaboratif berjalan dengan baik. Sisanya, 25% merasa puas, yang menunjukkan bahwa ada potensi untuk lebih meningkatkan keterbukaan ini.



Gambar 13 *Pie chart* keterbukaan untuk bernegosiasi dan diskusi

11. Kemampuan untuk menghormati ketentuan dan kebutuhan mitra

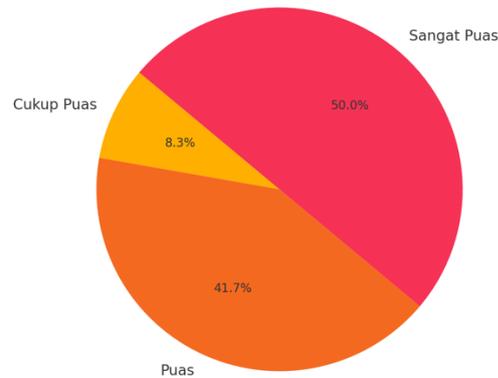
Sebanyak 58,3% responden merasa sangat puas dengan penghormatan terhadap ketentuan dan kebutuhan mitra, menunjukkan bahwa pihak terkait sangat menghargai kebutuhan mitra. Sisanya, 41,7% merasa puas, yang mengindikasikan adanya potensi untuk lebih menghormati kebutuhan tersebut.



Gambar 14 *Pie chart* kemampuan menghormati ketentuan dan kebutuhan mitra

12. Kemampuan untuk menghargai institusi mitra

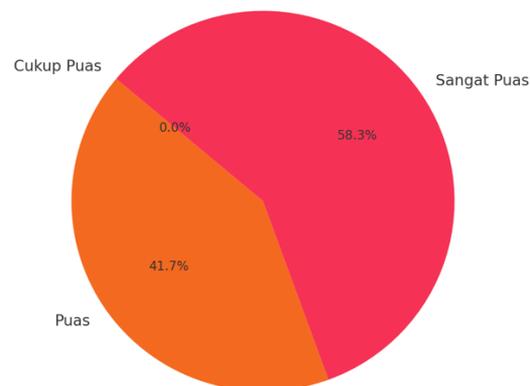
Sebanyak 50% responden merasa sangat puas dengan penghargaan terhadap institusi mitra, menunjukkan penghormatan yang tinggi terhadap mitra. Sisanya, 41,7% merasa puas dan 8,3% merasa cukup puas, yang menunjukkan bahwa meskipun sudah baik, masih ada ruang untuk memperkuat indikator ini.



Gambar 15 *Pie chart* kemampuan untuk menghargai institusi mitra

13. Kesesuaian hasil kerja sama dengan ekspektasi

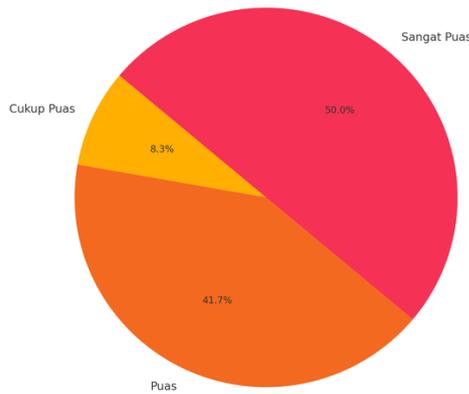
Sebanyak 58,3% responden merasa sangat puas dengan kesesuaian hasil kerja sama dengan ekspektasi, menunjukkan bahwa hasil kerja sama umumnya sesuai dengan harapan. Sisanya, 41,7% merasa puas, yang mengindikasikan adanya beberapa area di mana hasilnya bisa lebih disesuaikan dengan ekspektasi.



Gambar 16 *Pie chart* kesesuaian hasil kerja sama dengan ekspektasi

14. Kemampuan menyusun dokumen kerja sama dengan rapi dan tepat waktu

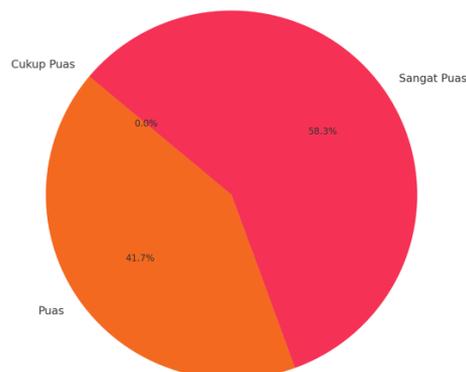
Sebanyak 50% responden merasa sangat puas dengan penyusunan dokumen kerja sama, sementara 41,7% merasa puas, dan 8,3% merasa cukup puas. Ini menunjukkan bahwa penyusunan dokumen umumnya baik, namun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kerapian.



Gambar 17 *Pie chart* kemampuan menyusun dokumen kerja sama dengan rapi dan tepat waktu

15. Sarana dan prasarana dalam mendukung kerja sama

Sebanyak 58,3% responden merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan, sementara 41,7% merasa puas. Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana umumnya dianggap memadai, namun masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih optimal dalam mendukung kerja sama.



Gambar 18 *Pie chart* sarana dan prasarana dalam mendukung kerja sama

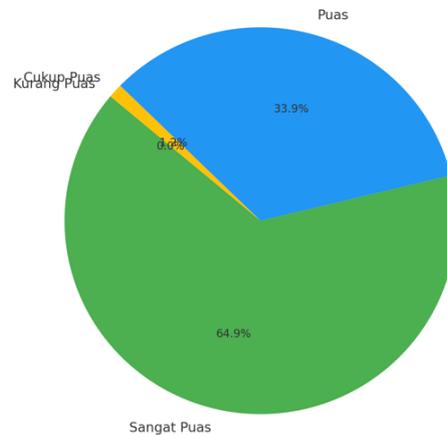
C. Analisis Kepuasan Mitra

Survei kepuasan mitra merupakan alat penting bagi fakultas, terutama dalam konteks penjaminan mutu dan peningkatan kualitas layanan serta hubungan kerja sama. Bagi FISIP Universitas Mulawarman, memahami tingkat kepuasan mitra kerja sama tidak hanya berfungsi sebagai refleksi dari performa dan kredibilitas fakultas, tetapi juga sebagai dasar untuk pengambilan keputusan strategis yang lebih baik. Dengan melakukan survei ini, fakultas dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mitra, dan secara proaktif menjaga hubungan yang kuat dan saling menguntungkan. Aturan-aturan penjaminan mutu, seperti yang diatur oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan standar internasional lainnya, menekankan pentingnya umpan balik dari para pemangku kepentingan, termasuk mitra eksternal, sebagai bagian dari siklus perbaikan berkelanjutan. Melalui survei kepuasan ini, FISIP Unmul dapat memastikan bahwa seluruh aspek kerjasama berjalan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan, sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan program-program kerjasama.

Pada tahun 2024, FISIP Universitas Mulawarman melakukan survei kepuasan mitra kerja sama yang berfokus pada lima dimensi utama: reliabilitas, daya tanggap, jaminan/kepastian, empati, dan bukti fisik. Survei ini menggunakan 15 indikator spesifik yang tersebar di lima dimensi tersebut, dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana mitra merasa puas terhadap layanan dan kerjasama yang diberikan oleh FISIP Universitas Mulawarman.

Analisis hasil survei menunjukkan bahwa dimensi jaminan/kepastian (*assurance*) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, di mana 72,2% responden merasa sangat puas. Di sisi lain, dimensi reliabilitas (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan tingkat kepuasan yang serupa, dengan sebagian besar responden merasa sangat puas, namun masih ada sedikit ruang untuk perbaikan, terutama pada dimensi reliabilitas yang mencatat 2,8% responden merasa cukup puas. Secara keseluruhan, survei ini memberikan gambaran yang jelas tentang area kekuatan dan peluang peningkatan bagi FISIP Universitas Mulawarman dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerjasama

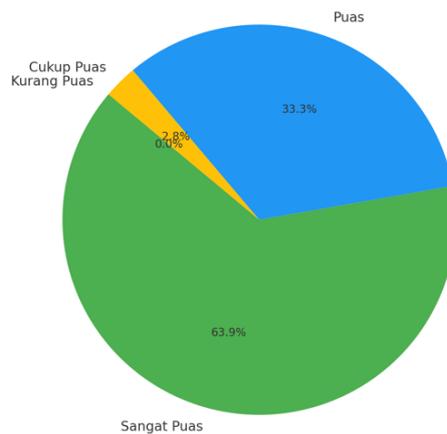
dengan mitra-mitranya.



Gambar 19 *Pie chart* kepuasan keseluruhan mitra kerja sama

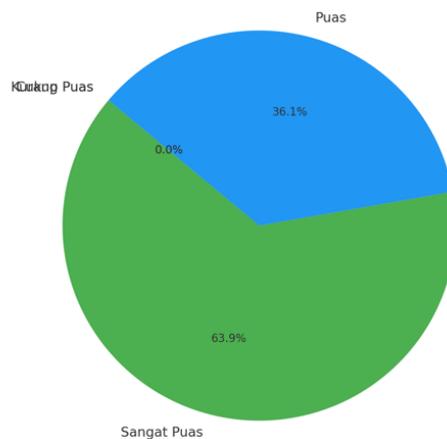
Analisis kepuasan mitra kerja sama FISIP Unmul secara keseluruhan menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 64.9% mitra merasa **sangat puas** dengan layanan dan kerjasama yang diberikan oleh fakultas, sementara 33.9% lainnya merasa **puas**. Hanya 1.2% responden yang merasa **cukup puas**, dan tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan. Hasil ini mencerminkan komitmen kuat FISIP Unmul dalam menjaga kualitas hubungan kerja sama yang telah terjalin. Meskipun demikian, persentase kecil dari responden yang merasa cukup puas menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan, terutama dalam memastikan bahwa semua mitra merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dengan optimal. Secara keseluruhan, tingginya tingkat kepuasan ini memberikan gambaran yang positif tentang kinerja fakultas dalam memenuhi harapan mitra, dan menjadi landasan penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Pada dimensi **Reliabilitas**, yang mencakup kemampuan fakultas untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan konsisten, sebagian besar responden merasa sangat puas, dengan 63.9% dari mereka memberikan penilaian sangat puas. Namun, ada 33.3% yang merasa puas dan 2.8% yang merasa cukup puas, menunjukkan bahwa meskipun umumnya kinerja fakultas dalam dimensi ini baik, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan penuh.



Gambar 20 *Pie chart* dimensi reliabilitas (*reliability*)

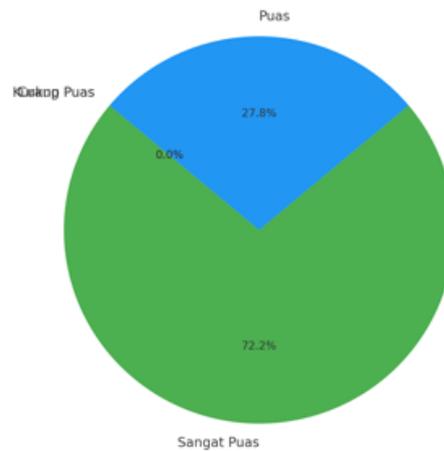
Dimensi **Daya Tanggap** mengukur seberapa cepat dan efektif fakultas dalam merespon kebutuhan dan permintaan mitra. Hasil survei menunjukkan bahwa 63.9% responden merasa sangat puas, sementara 36.1% merasa puas. Tidak ada responden yang merasa cukup puas atau kurang puas, yang mengindikasikan bahwa fakultas memiliki kemampuan yang baik dalam merespons kebutuhan mitra, meskipun peningkatan kecil masih bisa dilakukan untuk meningkatkan persentase kepuasan yang lebih tinggi.



Gambar 21 *Pie chart* dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

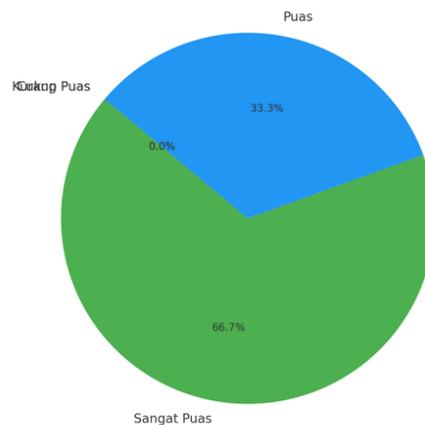
Pada dimensi **Jaminan/Kepastian**, yang berfokus pada kompetensi dan keyakinan yang diberikan fakultas kepada mitra dalam menjamin kerjasama yang aman dan profesional, fakultas mendapatkan penilaian yang sangat positif.

Sebanyak 72.2% responden merasa sangat puas, sementara 27.8% merasa puas. Tidak adanya responden yang merasa kurang puas atau cukup puas menunjukkan bahwa fakultas sangat berhasil dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada mitra kerjasama.



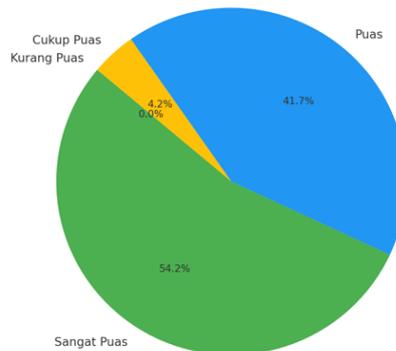
Gambar 22 Pie chart dimensi jaminan/kepastian (*assurance*)

Dimensi **Empati** mengukur sejauh mana fakultas memahami dan menghargai kebutuhan unik dari setiap mitra. Dalam dimensi ini, 66.7% responden merasa sangat puas dan 33.3% merasa puas. Hasil ini mencerminkan bahwa fakultas telah berhasil menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mitra, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan empati agar mencapai kepuasan maksimal.



Gambar 23 Pie chart dimensi empati (*empathy*)

Terakhir, pada dimensi **Bukti Fisik** yang menilai aspek-aspek nyata dari layanan seperti fasilitas dan teknologi yang digunakan, hasil survei menunjukkan bahwa 54.2% responden merasa sangat puas, dan 41.7% merasa puas. Namun, ada 4.2% responden yang merasa cukup puas, yang mengindikasikan bahwa meskipun secara umum mitra merasa puas dengan bukti fisik yang ada, peningkatan pada aspek fasilitas dan teknologi dapat lebih meningkatkan kepuasan mitra.



Gambar 24 *Pie chart* dimensi bukti fisik (*tangible*)

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa FISIP Universitas Mulawarman telah berhasil mempertahankan standar tinggi dalam sebagian besar dimensi kerjasama, dengan jaminan/kepastian sebagai dimensi terkuat, sementara beberapa peningkatan dapat dilakukan terutama pada aspek reliabilitas dan bukti fisik untuk memastikan kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan, berikut terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dipetakan, anatra lain:

1. Mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman telah puas dengan dengan kerjasama yang telah dilakukan dengan kerjasama FISIP Universitas Mulawarman.
2. Bidang pendidikan menjadi fokus utama dalam kerja sama antara FISIP Universitas Mulawarman dan mitranya, dengan lebih dari separuh mitra terlibat dalam kegiatan pendidikan.
3. Sebagian besar mitra memiliki perjanjian kerja sama yang lengkap, baik dalam bentuk MoU/MoA maupun perjanjian kerja sama untuk kegiatan tertentu. Namun, masih ada sejumlah mitra yang hanya memiliki MoU/MoA atau bahkan tidak memiliki perjanjian formal.
4. Semua mitra kerja sama FISIP Universitas Mulawarman berkenan untuk melanjutkan kerja sama di masa mendatang dan merekomendasikan FISIP Universitas Mulawarman sebagai mitra kerja sama kepada kolega/rekanan lainnya.
5. Kepuasan mitra terhadap berbagai aspek kerja sama sangat tinggi, terutama dalam dimensi jaminan/kepastian. Namun, ada ruang untuk peningkatan dalam dimensi reliabilitas dan bukti fisik untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.
6. Secara keseluruhan, FISIP Universitas Mulawarman berhasil menjaga kualitas layanan dan hubungan kerja sama yang baik dengan mitranya, namun tetap ada peluang untuk perbaikan dan peningkatan di masa mendatang.

B. Rekomendasi

Berdasarkan analisis hasil survei dan Kesimpulan yang telah dipetakan, berikut beberapa rekomendasi yang dapat diberikan oleh Pusat Penjaminan Mutu FISIP Universitas Mulawarman guna peningkatan kualitas kepuasan mitra kerja sama di masa mendatang:

1. Penguatan Perjanjian Kerja Sama

FISIP Universitas Mulawarman perlu meningkatkan upaya untuk memastikan bahwa semua mitra memiliki perjanjian kerja sama yang formal dan komprehensif. Hal ini dapat dilakukan dengan mengajak mitra yang saat ini hanya memiliki MoU/MoA atau tidak memiliki perjanjian formal untuk menandatangani perjanjian kerja sama yang lebih lengkap. Penguatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua kerja sama memiliki landasan hukum yang kuat, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan komitmen kedua belah pihak.

2. Diversifikasi Bidang Kerja Sama

FISIP Universitas Mulawarman perlu mendorong keragaman dalam bidang kerja sama yang tidak hanya terfokus pada pendidikan tetapi juga memperluas ke bidang lain seperti penelitian dan pengabdian masyarakat. Tujuan hal ini adalah untuk menciptakan kerja sama yang lebih seimbang dan berkontribusi pada berbagai aspek akademik dan non-akademik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan manfaat bagi kedua belah pihak.

3. Peningkatan Kualitas Reliabilitas

Diperlukan peningkatan dalam dimensi reliabilitas, terutama dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. FISIP dapat mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat dan melakukan pelatihan internal untuk memastikan pelayanan yang konsisten. Dengan demikian, FISIP Universitas Mulawarman dapat meningkatkan kepercayaan mitra dan memastikan bahwa semua layanan dan kerja sama berjalan sesuai dengan ekspektasi.

4. Perbaikan Sarana dan Prasarana

FISIP Universitas Mulawarman sebaiknya melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung kerja sama, seperti fasilitas kampus dan teknologi yang digunakan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mitra dengan memastikan bahwa semua fasilitas yang disediakan memenuhi standar yang diharapkan.

5. Penguatan Komunikasi dan Responsivitas

Memperkuat komunikasi yang terbuka dan responsif antara FISIP dan mitranya. Ini dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih efektif dan melatih staf untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan permintaan mitra. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mitra dalam aspek daya tanggap dan memastikan bahwa semua keluhan dan masukan dari mitra ditangani dengan cepat dan efektif.

6. Promosi Kelanjutan Kerja Sama

FISIP Universitas Mulawarman dapat mengadakan pertemuan rutin dengan mitra untuk mengevaluasi kerja sama yang sedang berlangsung dan membahas kemungkinan kelanjutan serta pengembangan kerja sama di masa depan. Dengan demikian, fakultas dapat memastikan hubungan kerja sama yang berkelanjutan dan saling menguntungkan, serta membuka peluang untuk inisiatif kerja sama baru.

7. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan monitoring dan evaluasi kerja sama secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa semua tujuan kerja sama tercapai. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kerja sama yang ada terus berjalan dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi kedua belah pihak.

8. Beberapa saran dari mitra kerja sama, antara lain:

- a. Perlu pengembangan SOP kerja sama yang lebih komprehensif;
- b. Perlu disiapkan MoU/MoA;

- c. Perlunya memperbanyak kegiatan turunan dari perjanjian kerja sama;
- d. Pertahankan kejelasan dalam pengaturan jadwal;
- e. Perlu meningkatkan *skill* mahasiswa, khususnya mahasiswa baru masuk dan yang akan selesai pendidikan agar mereka siap di dunia kerja sesungguhnya.