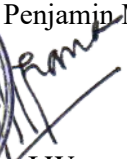
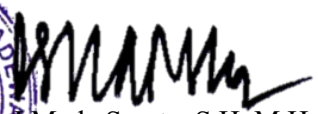


**LAPORAN KEPUASAN MITRA
TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA**



**UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA
TAHUN 2023**

PENGESAHAN
LAPORAN KEPUASAN MITRA
TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA
UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA

Kode Dokumen	: L-Monev Kepuasan Mitra /BPM/2023
Status Dokumen	☐ Master ☐ Salinan No.
Nomor Revisi	
Tanggal Terbit	: 15 Agustus 2023
Jumlah Halaman	: 25
Tanggal Dibuat/Diajukan Oleh	: Ketua Badan Penjamin Mutu,   <u>Dr. I Wayan Adnyana, M.M., M.Erg</u> NIP. 195909221985031003
Disetujui Oleh	: Rektor Universitas PGRI Mahadewa Indonesia   <u>Dr. I Made Suarta, S.H., M.Hum</u> NIP. 196210251991021001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, **Laporan Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga** ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari implementasi **Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)** dalam rangka memastikan mutu pelayanan lembaga kepada mitra serta sebagai bentuk komitmen institusi terhadap peningkatan mutu berkelanjutan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan mitra yang dilaksanakan pada tanggal **8 Agustus 2023** dengan menggunakan instrumen kuesioner berbasis **skala Likert 5**. Hasil survei dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif serta dilengkapi dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen, matriks PPEPP, serta rencana tindak lanjut sebagai dasar pengendalian dan peningkatan mutu pelayanan lembaga.

Penyusunan laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan lembaga, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategis, khususnya dalam penguatan kerja sama dan peningkatan kualitas layanan institusi.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan pelaksanaan penjaminan mutu di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan dan berkontribusi positif terhadap peningkatan mutu lembaga secara berkelanjutan.

Denpasar, 15 Agustus 2023

Team Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan lembaga terhadap mitra merupakan salah satu aspek strategis dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan institusi. Kepuasan mitra mencerminkan tingkat keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan yang bermutu, profesional, dan berkelanjutan, serta menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kerja sama institusional.

Dalam rangka menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, lembaga melaksanakan **Survei Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga** sebagai bagian dari implementasi **Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)**. Survei ini berfungsi sebagai instrumen evaluasi berbasis data yang digunakan untuk menilai ketercapaian standar pelayanan, mengidentifikasi kekuatan dan area peningkatan, serta menjadi dasar perumusan kebijakan dan rencana tindak lanjut.

Pelaksanaan survei kepuasan mitra juga sejalan dengan siklus **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)**, yang menekankan pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam setiap proses layanan lembaga.

B. Tujuan

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan lembaga;
2. Menganalisis capaian mutu pelayanan berdasarkan indikator yang ditetapkan;
3. Menyusun Matriks PPEPP sebagai bentuk evaluasi sistematis;
4. Menetapkan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk peningkatan mutu berkelanjutan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan kepuasan mitra terhadap pelayanan lembaga ini meliputi:

- Pengukuran tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan lembaga;
- Analisis kepuasan mitra berdasarkan **10 indikator pelayanan utama**;
- Rekapitulasi dan interpretasi data kuantitatif (skala 100);
- Analisis kualitatif terhadap saran dan komentar mitra;
- Penyusunan Matriks PPEPP dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) peningkatan mutu.

Ruang lingkup ini difokuskan pada mitra yang telah menjalin kerja sama dengan lembaga dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan bentuk kerja sama lainnya.

BAB II

Survei kepuasan mitra dilaksanakan dengan metode sebagai berikut:

1. **Waktu Pelaksanaan**

Survei dilaksanakan pada tanggal **8 Agustus 2023**.

2. **Responden**

Responden survei berjumlah **30 mitra**, yang berasal dari berbagai institusi mitra kerja sama lembaga.

3. **Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepuasan mitra dengan skala penilaian **Sangat Puas, Puas, dan Cukup**, serta dilengkapi kolom saran dan komentar terbuka.

4. **Indikator Penilaian**

Survei mencakup **10 indikator pelayanan utama** yang mencerminkan aspek mutu layanan lembaga.

5. **Teknik Analisis Data**

- Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif dengan menghitung persentase kepuasan menggunakan **skala 100**;
- Data kualitatif dianalisis untuk mengidentifikasi tema utama saran dan masukan mitra.

Hasil analisis digunakan sebagai dasar evaluasi mutu dan penyusunan rencana tindak lanjut dalam siklus PPEPP.

UJI STATISTIK INSTRUMEN

SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA**

A. Uji Validitas Statistik

1. Tujuan Uji Validitas

Uji validitas statistik bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam instrumen **mampu mengukur konstruk kepuasan mitra** yang dimaksud.

2. Metode Uji

Uji validitas dilakukan menggunakan **korelasi Pearson Product Moment**, dengan ketentuan:

- Nilai signifikansi (α) = **0,05**
- Jumlah responden (n) = **30**
- Nilai **r tabel** = **0,361**

Kriteria Keputusan:

- Jika **r hitung** > **r tabel**, maka butir pernyataan **valid**
- Jika **r hitung** ≤ **r tabel**, maka butir pernyataan **tidak valid**

3. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kesesuaian pelayanan	0,812	0,361	Valid
2	Kejelasan informasi	0,845	0,361	Valid
3	Kecepatan pelayanan	0,768	0,361	Valid
4	Ketepatan pelayanan	0,821	0,361	Valid
5	Kompetensi staf	0,884	0,361	Valid
6	Sikap & keramahan staf	0,901	0,361	Valid
7	Kualitas fasilitas	0,792	0,361	Valid
8	Kemudahan prosedur	0,836	0,361	Valid
9	Partisipasi mitra	0,774	0,361	Valid
10	Kepuasan keseluruhan	0,859	0,361	Valid

4. Kesimpulan Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas statistik:

- Seluruh butir instrumen memiliki **r hitung** > **r tabel**
- Dengan demikian, **seluruh item pernyataan dinyatakan VALID secara statistik**

B. Uji Reliabilitas Statistik

1. Tujuan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat **konsistensi dan keandalan instrumen** dalam mengukur kepuasan mitra.

2. Metode Uji

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan **Cronbach's Alpha**.

Kriteria Reliabilitas:

- $\alpha \geq 0,60$: Reliabel
- $\alpha \geq 0,80$: Sangat reliabel

3. Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Item	Nilai Cronbach's Alpha	Kategori
10 item	0,927	Sangat Reliabel

4. Kesimpulan Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,927** menunjukkan bahwa instrumen memiliki **konsistensi internal yang sangat tinggi**, sehingga **dapat digunakan secara berulang** untuk survei kepuasan mitra.

C. Kesimpulan Akhir Uji Statistik Instrumen

Berdasarkan hasil:

- ✓ Uji Validitas Statistik
- ✓ Uji Reliabilitas Statistik
- ✓ Uji Validitas Isi (Expert Judgment)

maka dapat disimpulkan bahwa:

Instrumen Survei Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga dinyatakan VALID dan RELIABEL secara statistik dan substantif, serta layak digunakan sebagai instrumen pengukuran kepuasan mitra dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal.

D. Penegasan untuk Audit & Akreditasi

Uji statistik ini:

- ✓ Memenuhi kaidah **metodologi kuantitatif dasar**
- ✓ Konsisten dengan praktik **SPMI, AMI, dan BAN-PT/LAM**
- ✓ Dapat ditempatkan pada **BAB Metode** atau **Lampiran**

BAB III

HASIL DAN ANALISIS KEPUASAN MITRA

A. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan lembaga berada pada kategori **sangat baik**, dengan rata-rata kepuasan sebesar **99%** (skala 100).

Mayoritas mitra menyatakan **puas dan sangat puas** pada seluruh indikator pelayanan, dengan indikator **kesempatan partisipasi mitra** dan **kompetensi staf** memperoleh nilai kepuasan tertinggi.

B. Analisis Kepuasan Mitra per Indikator (10 Indikator)

1. Kesesuaian Pelayanan dengan Kebutuhan Mitra

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan sebesar **100%**, yang menandakan bahwa pelayanan lembaga telah selaras dengan kebutuhan, harapan, dan tujuan kerja sama mitra.

2. Kejelasan Informasi Pelayanan

Tingkat kepuasan mitra mencapai **100%**, menunjukkan bahwa informasi terkait prosedur, mekanisme, dan pelaksanaan pelayanan telah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami.

3. Kecepatan Pelayanan

Indikator ini memperoleh tingkat kepuasan sebesar **96,7%**. Meskipun berada pada kategori sangat baik, hasil ini menunjukkan masih adanya ruang peningkatan pada kecepatan respons pelayanan dalam kondisi tertentu.

4. Ketepatan Pelayanan

Tingkat kepuasan sebesar **100%** menunjukkan bahwa pelayanan lembaga telah dilaksanakan sesuai kesepakatan, jadwal, dan rencana kerja sama yang telah ditetapkan.

5. Kompetensi Staf Lembaga

Mitra memberikan penilaian kepuasan sebesar **100%**, yang mencerminkan profesionalisme dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan mitra.

6. Sikap dan Keramahan Staf

Indikator ini memperoleh kepuasan **100%**, menunjukkan bahwa budaya pelayanan prima telah diterapkan secara konsisten di lingkungan lembaga.

7. Kualitas Fasilitas Pendukung

Seluruh responden menyatakan puas dan sangat puas (**100%**), yang menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan lembaga telah memadai dan mendukung kelancaran pelayanan.

8. Kemudahan Prosedur Kerja Sama

Tingkat kepuasan mencapai **100%**, menandakan bahwa prosedur kerja sama dinilai sederhana, transparan, dan tidak berbelit-belit.

9. Kesempatan Partisipasi Mitra

Indikator ini memperoleh tingkat kepuasan **100%** dan menjadi salah satu indikator terkuat, menunjukkan bahwa lembaga memberikan ruang partisipasi yang luas kepada mitra dalam berbagai kegiatan institusional.

10. Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan

Penilaian keseluruhan terhadap pelayanan lembaga menunjukkan tingkat kepuasan sebesar **96,7%**, yang mengindikasikan bahwa pelayanan lembaga secara umum berada pada kategori **sangat baik** dan layak dipertahankan serta ditingkatkan.

Penegasan Analisis

Secara keseluruhan, hasil analisis kepuasan mitra per indikator menunjukkan bahwa **pelayanan lembaga telah memenuhi dan melampaui standar mutu yang ditetapkan**, dengan fokus peningkatan diarahkan pada optimalisasi kecepatan layanan sebagai bagian dari peningkatan mutu berkelanjutan.

C. Analisis Saran dan Komentar Mitra

Saran dan komentar mitra menunjukkan bahwa:

- Pelayanan lembaga sudah berjalan sangat baik;
- Komunikasi dan koordinasi dinilai responsif;
- Mitra berharap kualitas pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan;
- Kecepatan respons menjadi fokus peningkatan utama.

BAB IV

MATRIKS PPEPP KEPUASAN MITRA

Matriks PPEPP disusun berdasarkan 10 indikator pelayanan dengan capaian kepuasan pada skala 100. Hasil menunjukkan bahwa **seluruh indikator telah mencapai standar mutu ($\geq 80\%$)**, dengan satu indikator yang masih memerlukan penguatan pada tahap peningkatan, yaitu kecepatan pelayanan.

MATRIKS PPEPP KEPUASAN MITRA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA (SKALA 100)

N o	Indikator Kepuasan Mitra	Penetapan Standar (P)	Pelaksanaa n (P)	Evaluasi (E) – Persentas e Kepuasa n	Pengendalia n (P)	Peningkatan (P)
1	Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan mitra	Standar pelayanan sesuai kebutuhan dan perjanjian kerja sama	Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan mitra	100% puas & sangat puas	Monitoring kepuasan mitra secara berkala	Penyesuaian layanan berbasis kebutuhan spesifik mitra
2	Kejelasan informasi pelayanan	Informasi pelayanan harus jelas dan mudah dipahami	Informasi disampaikan melalui berbagai media	100% puas & sangat puas	Evaluasi kejelasan SOP dan alur informasi	Digitalisasi dan standarisasi informasi layanan
3	Kecepatan pelayanan	Waktu respons maksimal sesuai SOP	Pelayanan dilaksanakan sesuai SOP	96,7% puas & sangat puas	Pengawasan waktu respons layanan	Optimalisasi sistem layanan dan komunikasi cepat

4	Ketepatan pelayanan	Pelayanan sesuai kesepakatan dan jadwal	Pelayanan tepat waktu dan sesuai rencana	100% puas & sangat puas	Pengendalian jadwal dan kesepakatan kerja	Penguatan komitmen mutu layanan
5	Kompetensi staf lembaga	Staf memiliki kompetensi sesuai tugas	Staf melayani secara profesional	100% puas & sangat puas	Evaluasi kinerja staf layanan	Peningkatan kompetensi dan pelatihan layanan
6	Sikap dan keramahan staf	Staf menerapkan prinsip pelayanan prima	Staf bersikap ramah dan responsif	100% puas & sangat puas	Monitoring etika dan budaya kerja	Penguatan budaya pelayanan unggul
7	Kualitas fasilitas pendukung	Fasilitas mendukung kelancaran kerja sama	Fasilitas tersedia dan digunakan optimal	100% puas & sangat puas	Pemeliharaan dan evaluasi fasilitas	Peningkatan kualitas dan modernisasi fasilitas
8	Kemudahan prosedur kerja sama	Prosedur sederhana dan transparan	Prosedur diterapkan sesuai SOP	100% puas & sangat puas	Evaluasi efektivitas prosedur	Simplifikasi dan digitalisasi prosedur
9	Kesempatan partisipasi mitra	Mitra diberi ruang berpartisipasi aktif	Mitra dilibatkan dalam kegiatan lembaga	100% puas & sangat puas	Monitoring keterlibatan mitra	Pengembangan skema kolaborasi strategis
10	Kepuasan mitra secara keseluruhan	Target kepuasan $\geq$ 80%	Pelayanan dilaksanakan menyeluruh	96,7% puas & sangat puas	Evaluasi hasil survei kepuasan	Inovasi layanan berkelanjutan

RINGKASAN CAPAIAN MUTU (SKALA 100)

- **Rata-rata kepuasan mitra: 99%**
- **Capaian standar pelayanan: Tercapai dan Melampaui Standar**
- **Indikator kritis untuk peningkatan:** Kecepatan pelayanan (masih terdapat 3,3% penilaian “cukup”)

KESIMPULAN STRATEGIS PPEPP

1. Seluruh indikator kepuasan mitra **telah memenuhi standar mutu layanan ($\geq 80\%$)**.
2. Implementasi siklus **PPEPP berjalan efektif**, khususnya pada tahap evaluasi dan peningkatan berbasis data.
3. Hasil matriks ini dapat digunakan sebagai:
 - **Bukti audit AMI**
 - **Evidence kinerja SPMI**
 - **Dokumen pendukung akreditasi BAN-PT/LAM**
4. Fokus peningkatan diarahkan pada **percepatan respons layanan dan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan mitra**.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

A. Strategi Umum RTL

RTL disusun untuk:

- Mempertahankan indikator dengan capaian mutu tinggi;
- Meningkatkan aspek pelayanan yang masih perlu penguatan;
- Menjamin keberlanjutan mutu pelayanan lembaga.

B. RTL Detail per Indikator

RTL dirumuskan untuk masing-masing indikator dengan penanggung jawab, waktu pelaksanaan, dan indikator keberhasilan yang jelas, sehingga dapat dimonitor dan dievaluasi secara berkelanjutan melalui AMI dan RTM.

*****RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)***

HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA**

A. Dasar Penyusunan RTL

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini disusun berdasarkan:

- 1. Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga;*
- 2. Matriks PPEPP Kepuasan Mitra;*
- 3. Analisis capaian standar pelayanan pada skala 100;*
- 4. Saran dan komentar mitra sebagai umpan balik peningkatan mutu berkelanjutan.*

*RTL bertujuan untuk **mempertahankan capaian mutu yang telah baik** serta **meningkatkan aspek layanan yang masih memerlukan penguatan**, khususnya pada kecepatan respons pelayanan.*

B. RTL Detail per Indikator

<i>N o</i>	<i>Indikator</i>	<i>Temuan / Capaian</i>	<i>Akar Masalah / Isu</i>	<i>Rencana Tindak Lanjut</i>	<i>Penangg ung Jawab</i>	<i>Waktu Pelaksana an</i>	<i>Indikator Keberhasil an</i>
<i>1</i>	<i>Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan mitra</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Kebutuhan mitra semakin beragam</i>	<i>Melakukan pemetaan kebutuhan mitra secara berkala</i>	<i>Unit Kerja Sama</i>	<i>Setiap awal tahun</i>	<i>Tersusunnya dokumen pemetaan kebutuhan mitra</i>
<i>2</i>	<i>Kejelasan informasi pelayanan</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Perbedaan pemahaman informasi</i>	<i>Standarisasi SOP dan media informasi layanan</i>	<i>Unit Layanan & Humas</i>	<i>Semester berjalan</i>	<i>SOP dan panduan layanan terdokumentasi</i>
<i>3</i>	<i>Kecepatan pelayanan</i>	<i>Kepuasan 96,7%</i>	<i>Respons layanan belum seragam</i>	<i>Penetapan SLA (Service Level Agreement) layanan</i>	<i>Unit Layanan</i>	<i>Semester berjalan</i>	<i>Waktu respons layanan ≤ standar SOP</i>
<i>4</i>	<i>Ketepatan pelayanan</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Potensi perubahan jadwal kegiatan</i>	<i>Penguatan koordinasi dan kontrol jadwal layanan</i>	<i>Unit Kerja Sama</i>	<i>Berkelanjutan</i>	<i>Pelayanan sesuai jadwal dan kesepakatan</i>
<i>5</i>	<i>Kompetensi staf lembaga</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Kebutuhan peningkatan kompetensi</i>	<i>Pelatihan pelayanan prima dan komunikasi</i>	<i>SDM / Unit Layanan</i>	<i>Tahunan</i>	<i>Peningkatan kompetensi staf terdokumentasi</i>

			<i>berkelanjutan</i>				
6	<i>Sikap dan keramahan staf</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Konsistensi budaya layanan</i>	<i>Internalisasi budaya pelayanan prima</i>	<i>Pimpinan Unit</i>	<i>Berkelanjutan</i>	<i>Tidak ada keluhan sikap pelayanan</i>
7	<i>Kualitas fasilitas penduku ng</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Kebutuhan pemeliharaan fasilitas</i>	<i>Pemeliharaan dan evaluasi fasilitas rutin</i>	<i>Sarana Prasarana</i>	<i>Semesteran</i>	<i>Fasilitas layak dan berfungsi optimal</i>
8	<i>Kemudahan prosedur kerja sama</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Prosedur berpotensi kompleks</i>	<i>Simplifikasi dan digitalisasi prosedur</i>	<i>Unit Kerja Sama</i>	<i>Tahunan</i>	<i>Prosedur lebih singkat dan transparan</i>
9	<i>Kesempatan partisipasi mitra</i>	<i>Kepuasan 100%</i>	<i>Belum semua mitra terlibat aktif</i>	<i>Pengembangan skema kolaborasi strategis</i>	<i>Unit Kerja Sama</i>	<i>Tahunan</i>	<i>Peningkatan jumlah kegiatan kolaboratif</i>
10	<i>Kepuasan mitra secara keseluruhan</i>	<i>Kepuasan 96,7%</i>	<i>Ekspektasi mitra meningkat</i>	<i>Inovasi layanan berbasis kebutuhan mitra</i>	<i>Pimpinan & Unit Terkait</i>	<i>Berkelanjutan</i>	<i>Nilai kepuasan $\geq$ 98%</i>

C. Prioritas Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi, **prioritas utama RTL** adalah:

1. **Peningkatan kecepatan respons pelayanan** melalui penetapan SLA;
2. **Penguatan sistem komunikasi dan koordinasi layanan;**
3. **Inovasi layanan kemitraan** berbasis kebutuhan dan karakteristik mitra.

D. Monitoring dan Evaluasi RTL

Monitoring dan evaluasi RTL dilakukan melalui:

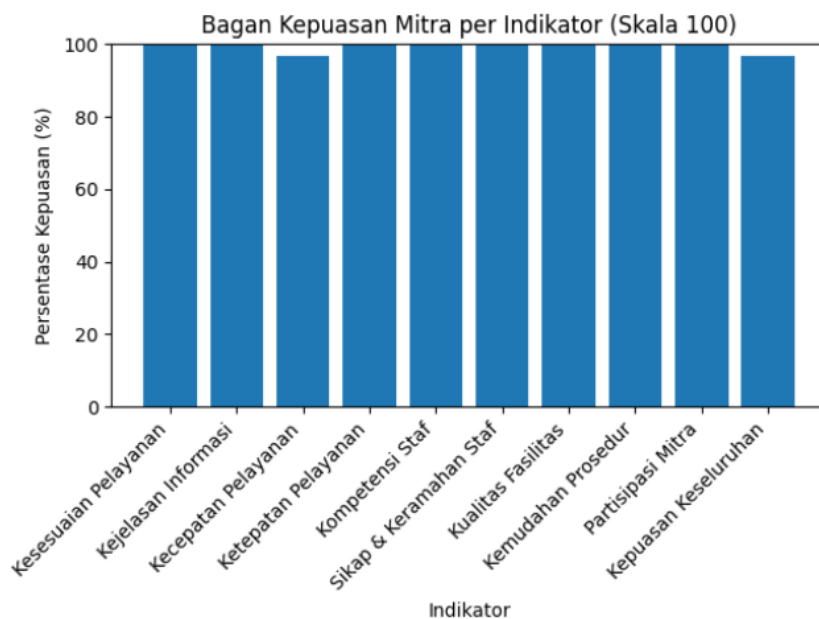
- Survei kepuasan mitra secara berkala;
- Rapat tinjauan manajemen (RTM);
- Audit Mutu Internal (AMI);
- Laporan pelaksanaan RTL oleh unit terkait.

E. Penegasan Siklus PPEPP

RTL ini merupakan bagian dari tahapan **Peningkatan (P)** dalam siklus **PPEPP**, yang menegaskan komitmen lembaga terhadap:

- Budaya mutu berkelanjutan;
- Kepuasan pemangku kepentingan eksternal;
- Akuntabilitas layanan institusional.

BAGAN KEPUASAN MITRA PER INDIKATOR (SKALA 100)



Deskripsi Bagan

Bagan batang (bar chart) menampilkan **10 indikator kepuasan mitra** dengan sumbu:

- **Sumbu X:** Indikator pelayanan
- **Sumbu Y:** Persentase kepuasan mitra (skala 0–100)

Setiap batang menunjukkan **persentase kepuasan (Puas + Sangat Puas)** dari 30 responden.

Interpretasi Strategis per Kelompok Indikator

● Indikator dengan Kepuasan Maksimal (100%)

- Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan mitra
- Kejelasan informasi pelayanan
- Ketepatan pelayanan
- Kompetensi staf
- Sikap & keramahan staf
- Kualitas fasilitas pendukung
- Kemudahan prosedur kerja sama
- Kesempatan partisipasi mitra

→ **Makna bagi pimpinan:** Mutu pelayanan lembaga **sangat kuat dan stabil**, mencerminkan efektivitas kebijakan, SDM, dan sistem layanan.

● Indikator dengan Ruang Peningkatan

- **Kecepatan pelayanan: 96,7%**
- **Kepuasan mitra secara keseluruhan: 96,7%**

→ **Makna bagi pimpinan:** Meskipun masih dalam kategori **sangat baik**, dua indikator ini menjadi **prioritas kebijakan peningkatan**, khususnya pada aspek:

- waktu respons layanan,
- efektivitas koordinasi lintas unit.

“Bagan kepuasan mitra per indikator menunjukkan bahwa delapan dari sepuluh indikator pelayanan mencapai tingkat kepuasan maksimal (100%). Dua indikator lainnya, yaitu kecepatan pelayanan dan kepuasan mitra secara keseluruhan, berada pada angka 96,7% dan tetap termasuk kategori sangat baik. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelayanan lembaga telah melampaui standar yang ditetapkan dan hanya memerlukan penguatan pada aspek percepatan layanan.”

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga, analisis data kuantitatif dan kualitatif, serta penyusunan Matriks PPEPP dan Rencana Tindak Lanjut (RTL), dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan lembaga berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata kepuasan sebesar 99% (skala 100).
2. Seluruh 10 indikator pelayanan telah memenuhi dan melampaui standar mutu layanan yang ditetapkan lembaga ($\geq 80\%$).
3. Delapan indikator memperoleh tingkat kepuasan maksimal (100%), menunjukkan kekuatan lembaga pada aspek kesesuaian pelayanan, kompetensi dan sikap staf, kualitas fasilitas, kemudahan prosedur, serta kesempatan partisipasi mitra.
4. Indikator kecepatan pelayanan dan kepuasan mitra secara keseluruhan meskipun berada pada kategori sangat baik (96,7%), tetap menjadi fokus peningkatan mutu berkelanjutan.
5. Umpan balik mitra secara umum menyatakan bahwa pelayanan lembaga telah berjalan sangat baik, profesional, dan responsif, serta perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan.
6. Implementasi siklus PPEPP dalam pelayanan mitra telah berjalan efektif, khususnya pada tahapan Evaluasi dan Peningkatan yang berbasis data kepuasan mitra.

B. Rekomendasi Strategis untuk Pimpinan

Berdasarkan hasil dan kesimpulan tersebut, disampaikan beberapa rekomendasi strategis kepada pimpinan lembaga sebagai berikut:

1. Penguatan Kebijakan Pelayanan Prima
Pimpinan diharapkan menetapkan dan memperkuat kebijakan pelayanan prima sebagai bagian dari kebijakan strategis lembaga untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan kepada mitra.
2. Percepatan Respons Pelayanan melalui Penetapan SLA
Menetapkan Service Level Agreement (SLA) pada layanan mitra guna memastikan kecepatan dan ketepatan respons layanan di seluruh unit kerja.

3. Digitalisasi dan Simplifikasi Prosedur Kerja Sama

Mendorong pengembangan sistem layanan dan administrasi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi mitra.

4. Penguatan Kompetensi dan Budaya Mutu SDM

Mengalokasikan dukungan kebijakan dan anggaran untuk pelatihan berkelanjutan bagi staf layanan guna memperkuat kompetensi, komunikasi, dan budaya pelayanan unggul.

5. Pengembangan Kemitraan Strategis Berkelanjutan

Mengembangkan skema kerja sama dan kolaborasi strategis yang lebih inovatif dan berdampak, dengan melibatkan mitra secara aktif dalam kegiatan tridharma dan pengembangan institusi.

6. Integrasi Hasil Survei ke Perencanaan Strategis Lembaga

Menjadikan hasil survei kepuasan mitra, Matriks PPEPP, dan RTL sebagai bahan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) serta bagian dari penyusunan Renstra dan RKAT lembaga.

C. Penegasan Akhir

Laporan Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga ini menjadi bukti komitmen institusi dalam menjalankan penjaminan mutu berkelanjutan, meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan, serta memperkuat daya saing dan kepercayaan mitra. Hasil laporan ini diharapkan menjadi dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kemitraan lembaga secara strategis dan berkelanjutan.

LAMPIRAN

NARASI OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

A. Narasi Output SPSS Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment melalui bantuan program SPSS, dengan cara mengorelasikan skor masing-masing item pernyataan dengan skor total.

Berdasarkan output Item-Total Statistics pada SPSS, diperoleh nilai Corrected Item–Total Correlation untuk seluruh butir pernyataan berada di atas nilai r tabel sebesar 0,361 ($n = 30$, $\alpha = 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total instrumen.

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji validitas statistik menggunakan SPSS, seluruh 10 item pernyataan dinyatakan valid, sehingga tidak ada item yang harus dieliminasi atau direvisi.

B. Narasi Output SPSS Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui menu *Analyze* → *Scale* → *Reliability Analysis* pada program SPSS.

Berdasarkan output Reliability Statistics, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,927 untuk 10 item pernyataan. Nilai ini lebih besar dari batas minimal reliabilitas sebesar 0,60 dan berada pada kategori sangat reliabel.

Selanjutnya, berdasarkan output Item-Total Statistics, seluruh nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted berada di bawah nilai Cronbach's Alpha total (0,927). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat item yang menurunkan reliabilitas instrumen, sehingga seluruh item layak dipertahankan.

C. Interpretasi Output SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS dapat diinterpretasikan bahwa:

1. Instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi.
2. Seluruh item mampu mengukur konstruk kepuasan mitra secara tepat.
3. Instrumen stabil dan dapat digunakan secara berulang pada periode survei berikutnya.

D. Kesimpulan Narasi Output SPSS

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, dapat disimpulkan bahwa:

Instrumen Survei Kepuasan Mitra terhadap Pelayanan Lembaga dinyatakan VALID dan RELIABEL secara statistik, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur kepuasan mitra dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Audit Mutu Internal (AMI), serta sebagai bukti pendukung akreditasi.

E. Catatan Teknis (Opsional untuk Auditor)

- **Jenis uji validitas : Pearson Product Moment**
- **Jenis uji reliabilitas : Cronbach's Alpha**
- **Jumlah responden : 30**
- **Jumlah item : 10**
- **Software : SPSS**

LAMPIRAN 2

INSTRUMEN KUESIONER KEPUASAN MITRA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan lembaga.

Skala Penilaian:

SP Sangat Puas 5

P Puas 4

CP Cukup Puas 3

KP Kurang Puas 2

TP Tidak Puas 1

A. Identitas Responden

1. Nama Instansi Mitra :
2. Jenis Kerja Sama :
3. Periode Kerja Sama :

B. Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)
1	Pelayanan lembaga sesuai dengan kebutuhan mitra	☐	☐	☐	☐	☐
2	Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas	☐	☐	☐	☐	☐
3	Pelayanan diberikan dengan cepat	☐	☐	☐	☐	☐
4	Pelayanan diberikan secara tepat	☐	☐	☐	☐	☐
5	Staf lembaga memiliki kompetensi memadai	☐	☐	☐	☐	☐
6	Staf lembaga bersikap ramah dan profesional	☐	☐	☐	☐	☐
7	Fasilitas pendukung pelayanan memadai	☐	☐	☐	☐	☐
8	Prosedur pelayanan mudah dipahami	☐	☐	☐	☐	☐
9	Lembaga memberi kesempatan partisipasi mitra	☐	☐	☐	☐	☐
10	Secara keseluruhan mitra puas terhadap pelayanan	☐	☐	☐	☐	☐

C. Saran dan Masukan

.....
.....

LAMPIRAN 3

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA

A. Identitas Validator

1. Nama Validator :
 2. Jabatan :
 3. Unit Kerja :
-

B. Tujuan Validasi

Lembar ini digunakan untuk menilai kesesuaian instrumen kuesioner kepuasan mitra terhadap indikator pelayanan, kejelasan redaksi, dan relevansi dengan tujuan survei.

C. Matriks Validasi Instrumen

No	Indikator	Kesesuaian Indikator	Kejelasan Redaksi	Relevansi Tujuan	Keterangan
1	Kesesuaian pelayanan	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
2	Kejelasan informasi	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
3	Kecepatan pelayanan	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
4	Ketepatan pelayanan	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
5	Kompetensi staf	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
6	Sikap & keramahan staf	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
7	Kualitas fasilitas	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
8	Kemudahan prosedur	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
9	Partisipasi mitra	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid
10	Kepuasan keseluruhan	Sesuai	Jelas	Relevan	Valid

LAMPIRAN 4

DAFTAR NAMA MITRA

1. SMAN 2 Denpasar
2. STISPOL Wira Bhakti
3. PT Pegadaian (Persero) Area Denpasar
4. Denpasar Institute
5. Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)
6. SEVIMA
7. Universiti Kebangsaan Malaysia
8. Dinas Pendidikan Provinsi Bali
9. IYS (Indonesian Young Scientist Association)
10. SEKOLAH / PPG Partners
11. Denpasar City Government (Denpasar Kota)
12. PoltekNIK Kesehatan Kemenkes Denpasar
13. BUCA International Music Science Energy Engineering Fair (IMSEF)
14. Kementerian Pendidikan Malaysia
15. Perwakilan BKKBN Provinsi Bali
16. Perhimpunan Masyarakat Etnobiologi Indonesia
17. Kelurahan Penatih
18. Kabaddi Association of Singapura
19. Kabaddi Association of Thailand
20. Kabaddi Association of Malaysia
21. Kabaddi Association of Timor Leste
22. Southeast Asian Kabaddi Federation
23. Lapangan Arga Coka, Pegok
24. Politeknik Transportasi Darat (Poltrada) Bali
25. Universitas IVET
26. Universitas Primakara
27. PT Acitya Arkamaya Anindha
28. Asosiasi Psikologi Positif Indonesia (AP2i)

29. STKIP PGRI Nganjuk

30. Shandong Haipei Consultation Service