



**PASCASARJANA**

**LAPORAN HASIL SURVEY  
KEPUASAN MITRA KERJASAMA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN  
UNIVERSITAS WARMADEWA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
DENPASAR  
2021**

**LAPORAN HASIL SURVEY  
KEPUASAN MITRA KERJASAMA PENDIDIKAN, PENELITIAN  
DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



Oleh:  
UPM Program Pascasarjana  
Universitas Warmadewa

**PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA  
PENDIDIKAN, PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA KERJASAMA  
PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN  
UNIVERSITAS WARMADewa  
TAHUN 2021**



DISIAPKAN OLEH  
UPM PPs



Dr. Drs. I Made Mardika, M.Si.  
NIK. 230200134

PENGESAHAN

DISAHKAN OLEH  
Dekan/Direktur



Dr. Dra. A.A Rai Sita Laksmi, M.Si.  
NIK/NIP. 230200060

## **KATA PENGANTAR**

Untuk menciptakan pelayanan kerjasama yang baik dalam bidang pendidikan di Program Studi Magister Kenotariatan Program Pascasarjana Universitas Warmadewa maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi yang relevan, sahih, obyektif, dan praktis melalui kegiatan survey kepuasan mitra kerjasama. Dengan dilakukannya kegiatan survey kepuasan terhadap layanan kerjasama diharapkan dapat diperoleh data dan informasi yang berkualitas. Selanjutnya, berdasarkan data dan informasi yang berkualitas tersebut dapat dilakukan koreksi dan berbagai perbaikan secara berkelanjutan sehingga penyimpangan pencapaian tujuan dalam layanan di bidang Kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat diatasi sedini mungkin.

Setelah melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi layanan di bidang kerja sama kepada mitra, maka disusun laporan analisis hasil survey. Hasil kegiatan survey kepuasan mitra Kerjasama di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ini akan segera dibuatkan tindak lanjut. Hasil survey ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan layanan Kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pengembangan proses layanan mitra Kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di masa yang datang dengan lebih baik.

Terima kasih kepada semua pihak atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi bahan kuisisioner, semoga kegiatan ini dapat bermanfaat bagi *stakeholders* pada Program Studi MKN PPs Universitas Warmadewa dalam pengembangan layanan Kerjasama dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Denpasar, 15 Mei 2021

## A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan itu seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan Kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan- harapannya.

Dari dua pengertian di atas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat maka produk yang ditawarkan akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Dalam rangka mengetahui sejauh mana tingkat kinerja layanan Kerjasama pendidikan pada PS MKN PPs Unwar maka diperlukan evaluasi melalui kegiatan survey tentang kepuasan mitra kerjasama di bidang kependidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan kerjasama tahun akademik 2020/2021 berjumlah 27, dengan jumlah mitra 25 yang tersebar dibidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kerjasama tersebut dapat dirinci yakni bidang Pendidikan berjumlah 5 mitra. Kerjasama bidang penelitian berjumlah 11 mitra. Kerjasama bidang PkM berjumlah 9.

Hasil kegiatan ini akan dapat dipakai sebagai bahan evaluasi dan peningkatan proses pelayanan Kerjasama terhadap mitra dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, hasil survei kepuasan mitra segera dilakukan tindak lanjut.

## B. TUJUAN

Tujuan dilakukan survey kualitas layanan Kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Warmadewa adalah untuk mengetahui kepuasan mitra terhadap layanan Kerjasama yang telah berlangsung.

## C. METODE

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi survey ini adalah seluruh mitra kerjasama bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Warmadewa pada tahun 2020. Penentuan sampel menggunakan metode *proporsionit to zise random sampling*. *Proporsionit to zise random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan besarnya proporsional terhadap jumlah responden.

### 2. Penentuan Jumlah sampel

Dari hasil penentuan sampel dengan menggunakan proporsionit to zise random sampling maka didapatkan jumlah sampel mitra kerjasama kependidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Jumlah mitra Kerjasama bidang tridharma Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Warmadewa tahun 2021 adalah 25 mitra, dan semua dijadikan sampel, sehingga dengan total responden 25 orang.

### 3. Analisis Data

Deskripsi variabel dilakukan untuk mengetahui gambaran tiap-tiap variabel dilihat dari distribusi frekwensi jawaban responden atas pernyataan variabel yang ditanyakan. Untuk interpretasi penilaian responden, digunakan empat klasifikasi dengan perhitungan interval sebagai berikut (Umar, 2005):

$$Interval = \frac{m(n-1)}{n \cdot m} = \frac{m(4-1)}{4 \cdot m} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Keterangan : m= Jumlah responden, n= jumlah skala

Jadi interpretasi atas rata-rata skor variabel dengan respon positif (*favorable*) adalah dengan kriteria sebagai berikut:

- Nilai 1,00-1,75 = Tidak puas (kurang)
- Nilai 1,76-2,51 = Kurang puas (cukup)
- Nilai 2,52-3,27 = Puas (baik)
- Nilai 3,28-4,00 = Sangat puas (sangat baik)

Analisis Data menggunakan metode statistik deskriptif, yaitu dengan memberikan deskripsi terhadap data rata rata skor hasil jawaban responden untuk seluruh item pertanyaan yang diajukan kepada responden.

#### D. Hasil Analisis Data

Kepuasan Mitra bidang Kependidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kerjasama berdasarkan hasil survei dapat digambarkan seperti table 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil kepuasan Mitra bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat terhadap kualitas layanan Kerjasama

NO	Uraian	Tahun 2021		
		Responden	Hasil	Rerata
1	Staff kerjasama Pascasarjana Universitas Warmadewa merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional. <i>The partnership staff from Postgraduate Warmadewa University respond to our need accordingly and professionally</i>	25	100	3,30
2	Pascasarjana Universitas Warmadewa telah memberikan pemdampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami. <i>Postgraduate Warmadewa University given its best assistance to meet our need</i>	25	98	3,20
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami. <i>The collaboration fulfill</i>	25	102	3,50

	<i>our expectation</i>			
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Pascasarjana Universitas Warmadewa. We get anything useful from the collaboration between our institution and <i>Postgraduate Warmadewa University.</i>	25	104	3,60
5	Kami akan kembali ke Pascasarjana Universitas Warmadewa di masa mendatang untuk kerjasama yang lain. <i>I want to come back to Postgraduate Warmadewa University in the future for other collaboration/event</i>	25	100	3,40
	Rata-Rata			3,40

Kepuasan Mitra bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Terhadap kualitas Layanan kerjasama (Tabel 1) menunjukkan rata-rata skor pada skala sangat puas dengan rata-rata skor 3,40. Dari 25 Responden, menghasilkan tingkat kepuasan yakni sebanyak 16 orang menyatakan “Sangat Puas” atau dengan presentase 64,00%. Jumlah responden yang menyatakan “Puas” sebanyak 4 orang atau dengan presentase 16,00%, dan cukup puas sebanyak 5 orang atau 20%.

Berdasarkan hasil capaian tersebut, tampak bahwa tingkat kepuasan responden yang sangat puas dan puas sebesar 80% atau dengan rata-rata skor 3,40 . Hal ini berarti belum seluruh responden menyatakan sangat puas dengan nilai tertinggi 4. Nilai interval hasil responden masih berkisar nilai 3 menuju 4, dan tidak ada responden yang memilih kurang puas dan tidak puas.

Walaupun hasilnya sudah cukup baik, tampaknya perlu ada peningkatan. Untuk meningkatkan kinerja variabel yang masih rata-rata 3 menjadi nilai rata-rata skor tertinggi 4 (sangat memuaskan), maka seluruh indikator dengan skor 3 harus ditingkatkan.

## **E. KESIMPULAN**

Kepuasan Mitra bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat terhadap kualitas layanan kerjasama menunjukkan rata-rata skor pada skala sangat puas dengan rata-rata skor 3,40 atau dengan tingkat kepuasan pada kategori puas dan sangat puas sebesar 80%. Tindak lanjut yang mesti dilakukan untuk mendapatkan nilai skor 4 dengan kinerja yang sangat baik, maka seluruh skor 3 harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi kinerja layanan mitra Kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

	<b>YAYASAN KESEJAHTERAAN KORPRI PROVINSI BALI UNIVERSITAS WARMADEWA</b>	<b>Kode Dok : UPM- PPS/ IKMK/XI/2020</b>
	<b>INSTRUMEN KEPUASAN MITRA KERJASAMA PROGRAM PASCASARJANA</b>	<b>Tanggal : 12-11-2020</b>
		<b>Revisi : 02</b>
		<b>Halaman : 1</b>

### Instrumen Kepuasan Mitra Kerjasama

**Kuesioner ini digunakan untuk mengevaluasi dan memonitor kegiatan kerjasama antara Mitra Kerjasama dengan Program Pascasarjana Universitas Warmadewa**

#### Identitas Pengisi

Nama / Name : .....

Institusi / Institution : .....

E-mail / Email : .....

No. Telp. / Telepon : .....

Dalam bidang apa Bapak/Ibu/Saudara terlibat kerjasama dengan Program Pascasarjana Unwar. *What is the point of collaboration between you/your institution and Postgraduate Warmadewa University?*

- Pendidikan/*education* (Pelatihan, Magang, dll)       Penelitian/*Research*  
 Pengabdian pada Masyarakat/*Community Service*       Pendayagunaan  
 asset/*Utilization of assets*

Yang lain/*and so on* : .....

#### Petunjuk Pengisian/Charging instructions

Mohon menjawab pertanyaan berikut sesuai pendapat Bapak/Ibu/Saudara dengan memberi tanda √ (*Answer the following questions by cheking the intended number*)

Keterangan/ Remarks: 1= Sangat Tidak Puas (*Srongly disagree*)    3 = Puas (*Agree*)

2 =Tidak Puas (*Disagree*)    4 = Sangat Puas (*Strongle agree*)

No	Pertanyaan/Question	Jawaban/Respon			
		1	2	3	4
1	Staff kerjasama Pascasarjana Universitas Warmadewa merespon kebutuhan kami dengan tepat dan profesional. <i>The partnership staff from Postgraduate Warmadewa University respond to our need accordingly and professionally</i>				
2	Pascasarjana Universitas Warmadewa telah memberikan pemdampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami. <i>Postgraduate Warmadewa University given its best assistance to meet our need</i>				
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami. <i>The collaboration fulfill our expectation</i>				

4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama antara institusi kami dan Pascasarjana Universitas Warmadewa. We get anything useful from the collaboration between our institution and <i>Postgraduate Warmadewa University</i> .				
5	Kami akan kembali ke Pascasarjana Universitas Warmadewa di masa mendatang untuk kerjasama yang lain. <i>I want to come back to Postgraduate Warmadewa University in the future for other collaboration/event</i>				
6	Berdasarkan jaringan kerjasama mohon Bapak/ Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan pada masa yang akan datang. <i>Based on our collaboration, please mention the things required by your institution in relation to the sustainability of our collaboration in the future.</i> .....				
7	Tuliskan saran-saran anda untuk kemajuan kami. Write down your suggestion for our improvement. ..... ..... .....				

Tempat, tanggal dan Tahun

Tanda tangan dan stempel

**SEKRETARIAT :**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS WARMADEWA**

Jln. Terompong No 24 - Denpasar | No. Tlp : +62 81 547 397 113  
E-mail : s3.pdh.pps.unwar@gmail.com | Website :<http://www.pasca.warmadewa.ac.id>