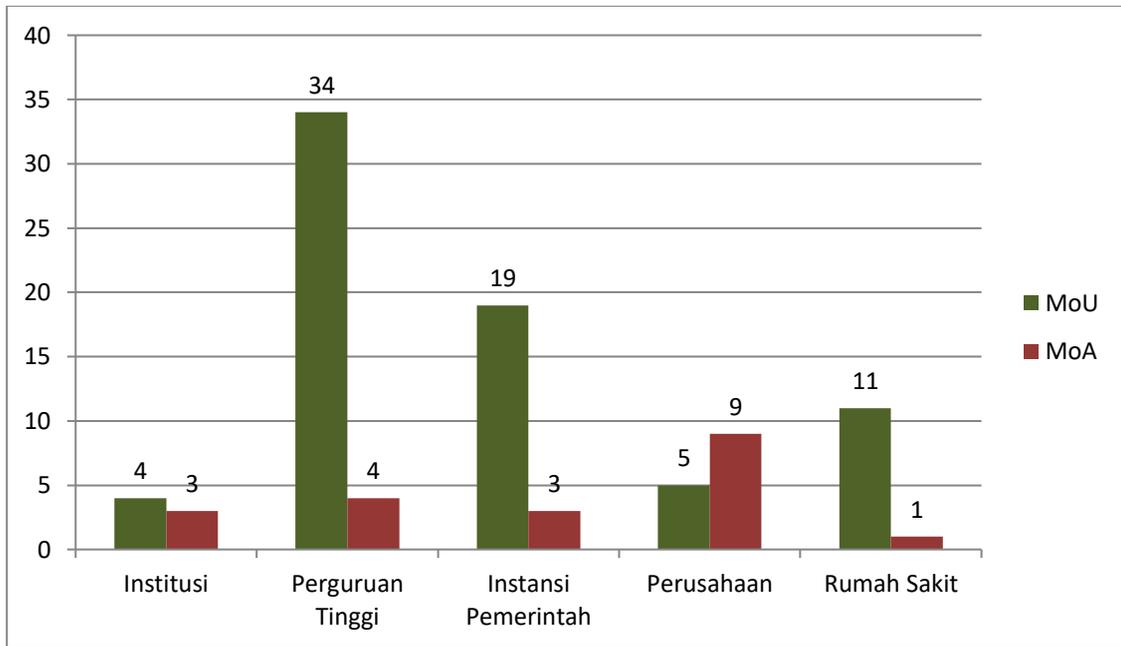


SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA DALAM NEGERI 2018/2019

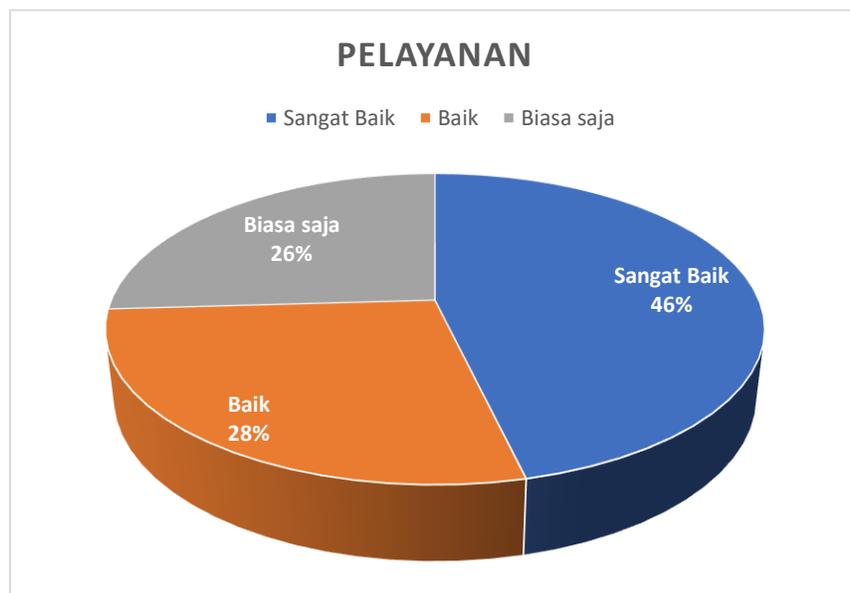
Hasil Survei Kepuasan Mitra

Tabel 1.1. Responden Mitra Kerjasama Dalam Negeri

No	Nama Instansi	Jenis Instansi	Tahun MoU
1	Universitas Muhammadiyah Palembang	Perguruan Tinggi	2017
2	Bank Indonesia	Perusahaan	2017
3	UNIDA Gontor	Perguruan Tinggi	2015
4	Bursa Efek Indonesia	Perusahaan	Proses Perpanjangan
5	Universitas Pamulang	Perguruan Tinggi	Sedang Inisiasi
6	Universitas Respati Yogyakarta	Perguruan Tinggi	2017
7	STIKES Mandala Waluya Kendari	Perguruan Tinggi	2018
8	Universitas 'Aisyiyah	Perguruan Tinggi	2016
9	Universitas Muhammadiyah Lampung	Perguruan Tinggi	2012
10	Universitas Diponegoro	Perguruan Tinggi	2017
11	Bank Syariah Mandiri	Perusahaan	2017
12	RSUD Wonosari	Rumah Sakit	2017
13	DayTrans	Perusahaan	2018
14	RSUD Panembahan Senopati Bantul	Rumah Sakit	2016
15	Astragraphia	Perusahaan	Sedang Inisiasi
16	PT Teknindo Geosistem Unggul	Perusahaan	Proses Perpanjangan
17	RSUD Tidar Magelang	Rumah Sakit	2016
18	PT Astra Agro Lestari Tbk	Perusahaan	Proses Perpanjangan
19	Kabupaten Sorong	Instansi Pemerintah	2018
20	RS PKU Bantul	Rumah Sakit	2016
21	RS PKU Yogyakarta	Rumah Sakit	2009
22	Kabupaten Kulon Progo	Instansi Pemerintah	2018
23	Kabupaten Purworejo	Instansi Pemerintah	2017
24	Kabupaten Sleman	Instansi Pemerintah	2016
25	Kabupaten Ogan Ilir	Instansi Pemerintah	2017
26	Kota Yogyakarta	Instansi Pemerintah	2017
27	Kabupaten Kebumen	Instansi Pemerintah	2018
28	Kabupaten Gunungkidul	Instansi Pemerintah	2019
29	Kabupaten Klaten	Instansi Pemerintah	Sedang Inisiasi
32	Kabupaten Bantul	Instansi Pemerintah	2015

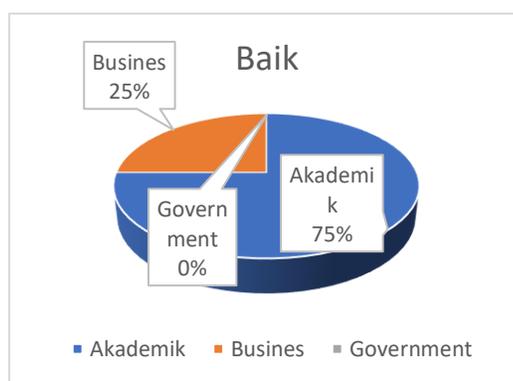
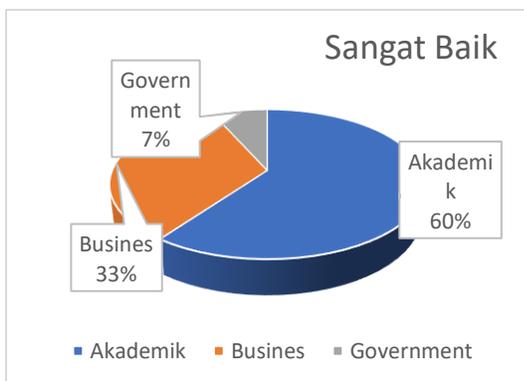


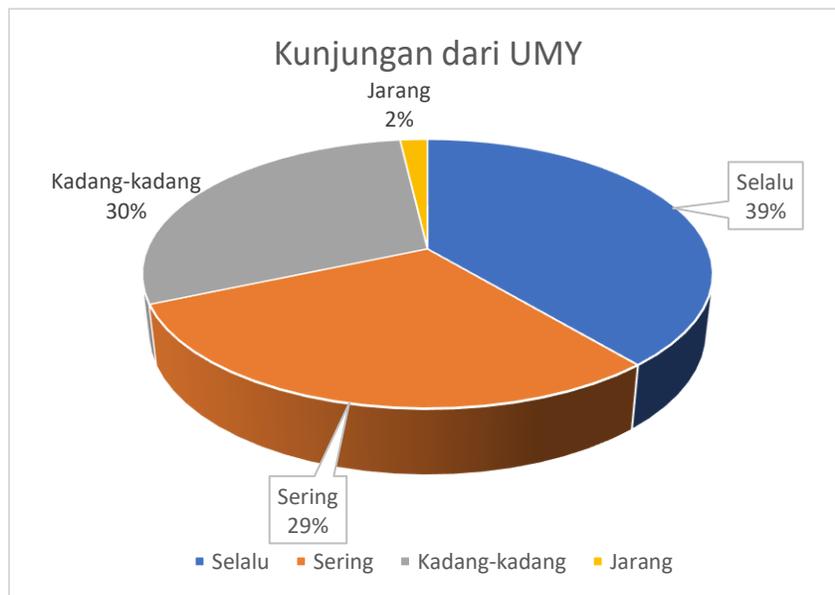
Gambar 1.1. Jumlah dan Komposisi Kerjasama Dalam Negeri



Gambar 1.2. Prosentase Kepuasan Pelayanan UMY kepada Mitra

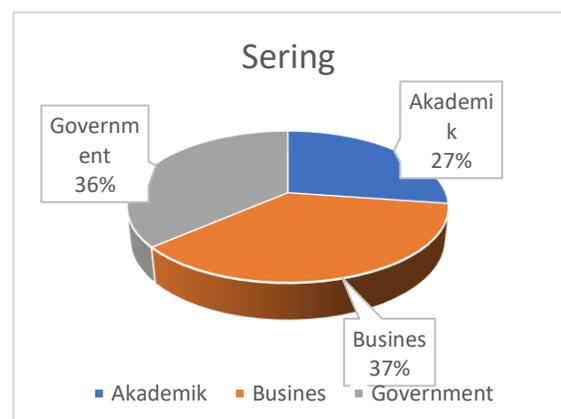
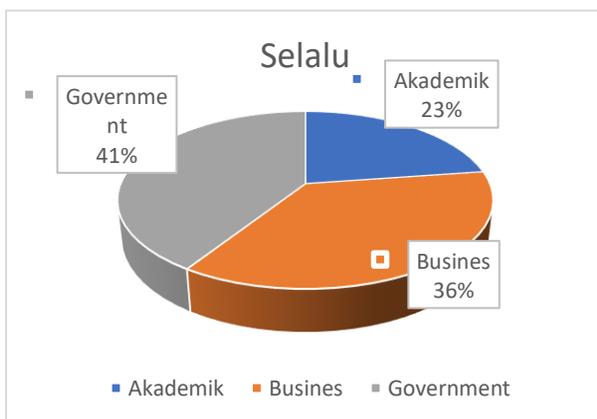
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berupaya untuk tetap menjalin pelayanan yang baik dengan mitra. Berdasarkan gambar 1.1. di atas menunjukkan bahwa, sebanyak 28 % menganggap pelayanan di UMY baik dan 46% merasa pelayanan di UMY sangat baik sedangkan sisanya sebanyak 26% menganggap biasa saja.





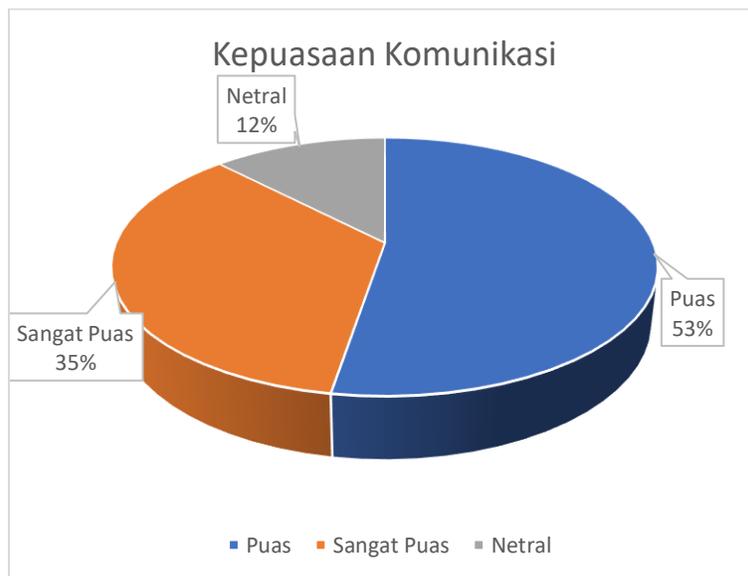
Gambar 1.3. Prosentase Kunjungan dari UMY ke Mitra

Hasil survei prosentase perwakilan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengunjungi institusi mitra sebanyak 39% yang menjawab selalu dan sering sebanyak 29%. Ini membuktikan bahwa kerjasama antara UMY dan mitra berjalan sangat baik ditunjukkan dengan hampir 53% responden mitra puas dengan kunjungan perwakilan UMY untuk mengetahui tindak lanjut kerjasama yang dilakukan. Adapun berdasarkan diagram survey kepuasan diatas dapat dibagi menjadi 3 cluster sebagai berikut:



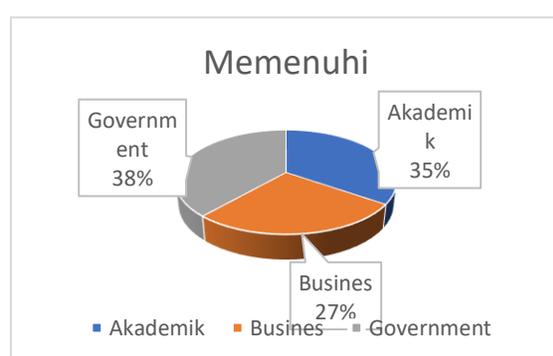
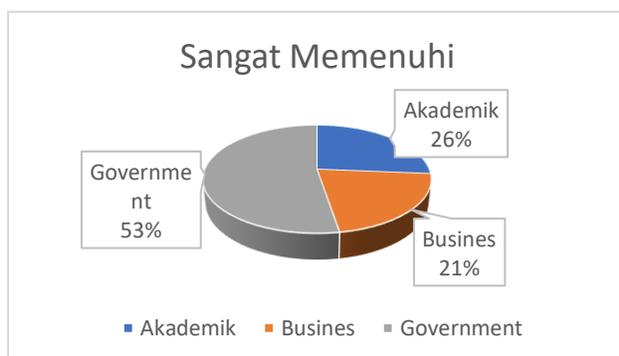


Mitra *Government* dan *Bisnis* menunjukkan bahwa UMY selalu melakukan kunjungan rutin sebesar 36%-41%. Kunjungan rutin dilakukan untuk menginisiasi kegiatan detail setelah MoU disepakati melalui perjanjian kerjasama. Tujuan, ruang lingkup dan pemenuhan hak serta kewajiban akan dibahas detail melalui perwakilan UMY dari unit terkait. Selain itu kunjungan ini juga dilakukan untuk melakukan evaluasi pelaksanaan kerjasama yang telah berjalan. Pelaksanaan program yang telah terlaksana maupun kekurangan yang muncul selama tahun berjalan juga dievaluasi. Mitra PEMDA Bantul melalui perbaikan kerjasama dengan LP3M dan FKIK yang telah terjalin sebelumnya melalui perincian program dan lokasi praktek.



Gambar 1.4. Prosentase Kepuasan Komunikasi UMY ke Mitra

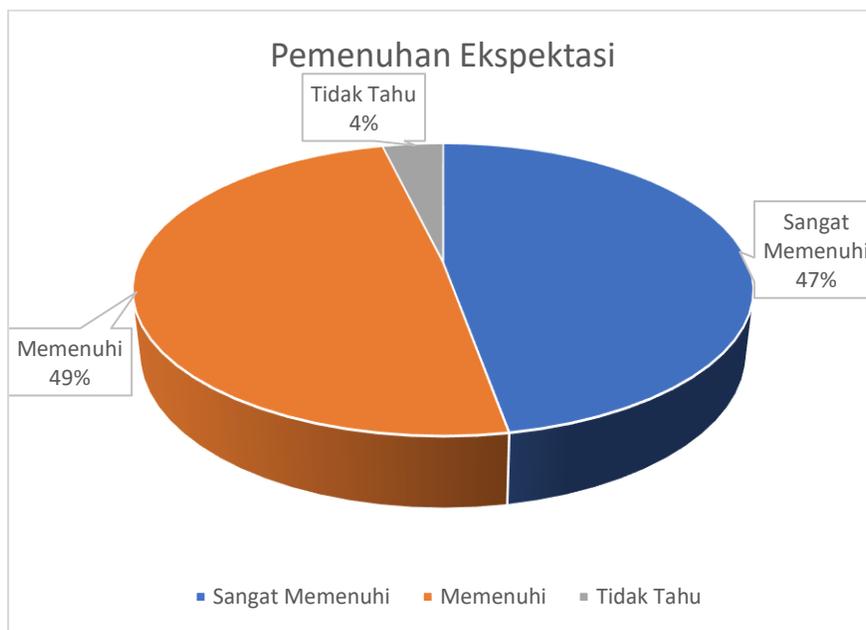
Pada pertanyaan mengenai prosentase kepuasan dalam berkomunikasi dengan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan puas sebesar 53%. Kemungkinan hal ini disebabkan karena semakin baik dan lengkapnya isi web, perbaikan-perbaikan tampilan, informasi yang senantiasa *up to date* dan tingkat respon staff lembaga yang semakin cepat, sehingga mitra merasa komunikasi yang terjalin semakin baik. Sebanyak 35% mitra merasa sangat puas. Dari keseluruhan mitra disimpulkan bahwa merasa puas dengan performa komunikasi yang sudah terjalin. Adapun berdasarkan diagram survey kepuasan diatas dapat dibagi menjadi 3 cluster sebagai berikut:





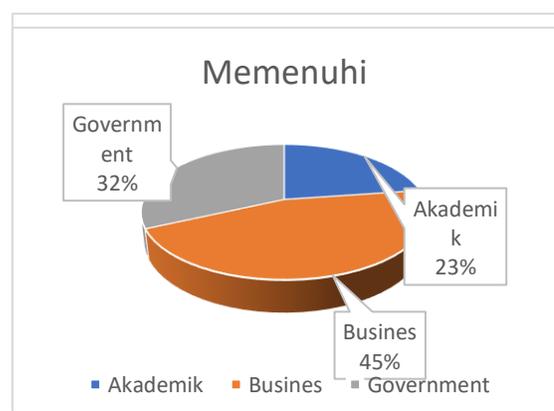
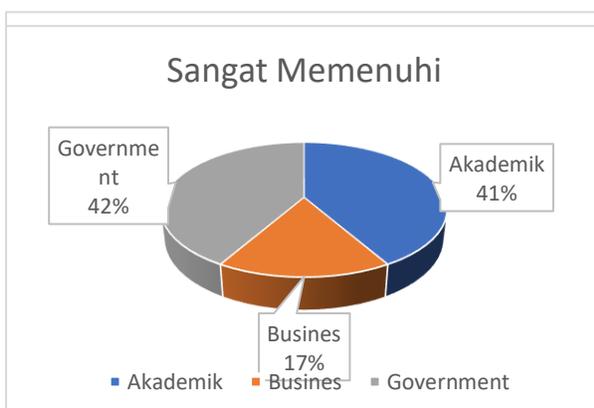
Gambar 1.5. Prosentase Kepuasan Komunikasi UMY ke mitra dengan rincian 3 cluster Akademik, Busines dan Government

Mitra pemerintah menunjukkan respon bahwa UMY memberikan layanan komunikasi yang sangat memuaskan. Informasi yang di sampaikan melalui email, website maupun tatap muka langsung mampu menjawab kebutuhan pertanyaan mitra. Mitra *Government* dan *Bisnis* menunjukkan kepuasan layanan komunikasi mencapai 53%. Hal ini menunjukkan komunikasi dalam menjalin dan memperkuat kerjasama dengan mitra agar kerjasama dapat dilaksanakan berkelanjutan dan menguntungkan ke duabelah pihak.



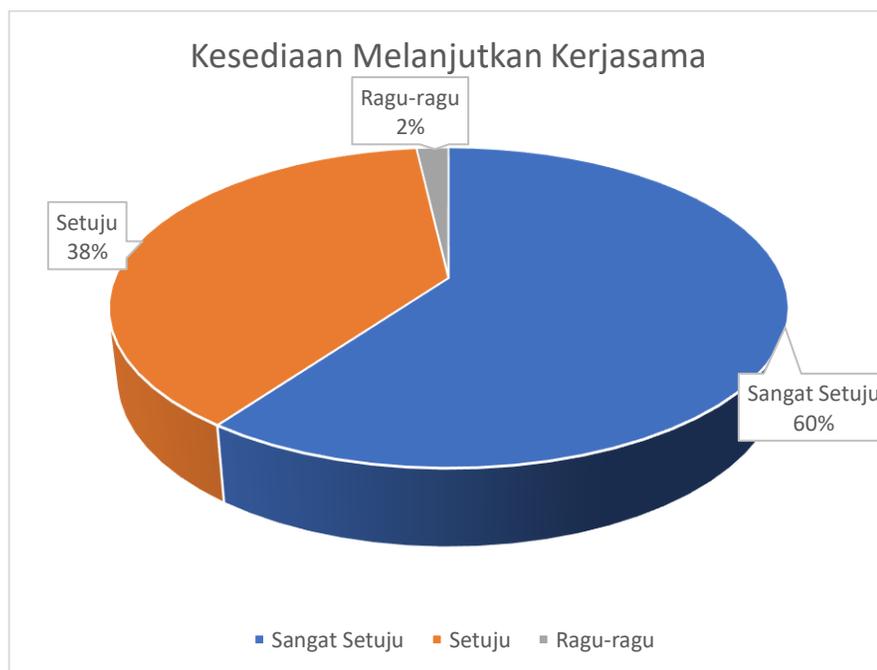
Gambar 1.5.

Prosentase Pemenuhan Ekspektasi dari UMY ke Mitra Pertanyaan mengenai prosentase kepuasan mitra berupa “Apakah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memenuhi ekspektasi mitra?”, hasil menunjukkan bahwa kebanyakan mitra UMY terpenuhi ekspektasinya dengan kriteria sangat memenuhi sebanyak 47% dengan kerjasama yang telah dilaksanakan yaitu diantaranya Kabupaten Bantul, Kabupaten Klaten, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Kebumen, Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Purworejo, Bank Syariah Mandiri, Bursa Efek Indonesia, Bank Indonesia, Universitas Muhammadiyah Palembang, Universitas Diponegoro, Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta dan Universitas Respati Yogyakarta. Adapun berdasarkan diagram diatas survey kepuasan dapat dibagi menjadi tiga *Cluster* seperti berikut



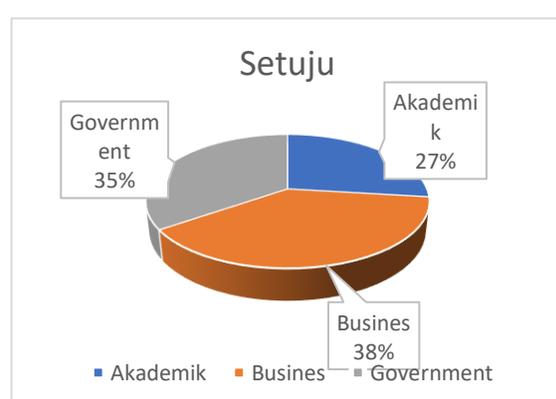
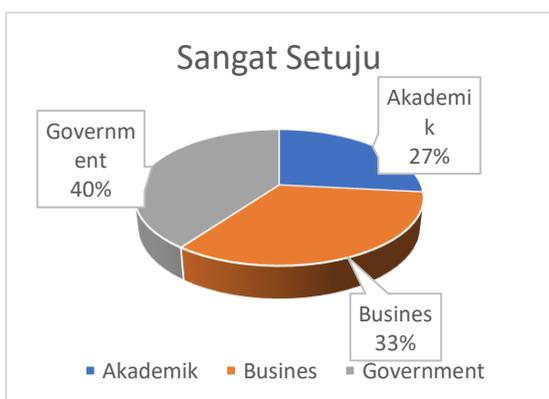


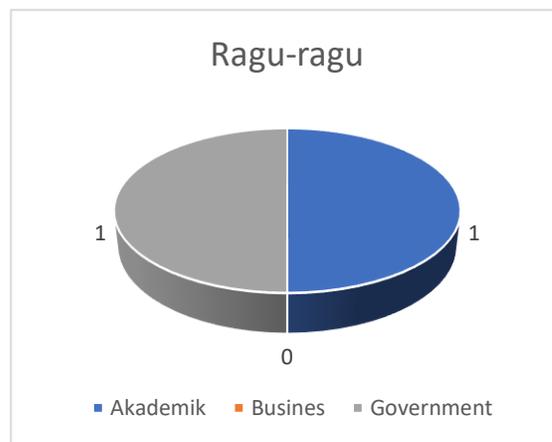
Cluster Government menunjukkan pemenuhan ekspektasi sangat baik dengan UMY selalu berespon cepat dengan keinginan dan kebutuhan mitra. Salah satu contoh dengan Universitas Muhammadiyah Palembang mengenai pengembangan Tri Dharma PT. Salah satu dinataranya yaitu pendampingan peningkatan Mutu dan SDM melalui peningkatan kualitas dan pengembangan prodi. Inisiasi pembuatan sistem pengelolaan universitas melalui pelatihan dan pendampingan tim meliputi SIM kepegawaian maupun SIM penjaminan Mutu.



Gambar 1.6. Prosentase Kesediaan Mitra Melanjutkan Kejasama dengan UMY

Secara keseluruhan mitra merasa perlu untuk tetap melanjutkan kerjasama dengan UMY dengan rincian penilaian sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.





Secara keseluruhan mitra *government* memiliki antusiasme paling tinggi untuk melanjutkan kerjasama dengan UMY. Hal ini dimungkinkan karena aktifnya program kegiatan yang terlaksana. Pelaksanaan KKN *one product one village* menjadi motivasi khusus bagi PEMDA untuk senantiasa menjalin hubungan baik dengan UMY. Pengembangan masyarakat merupakan poin utama demi perbaikan ekonomi, kesejahteraan, lingkungan, sosial maupun kesehatan.

Hasil keseluruhan survei dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat pelayanan yang dilakukan oleh UMY sangat baik dan memuaskan terutama pada cluster akademik mencapai 60 %.
2. Tingkat kunjungan ke mitra, pemenuhan ekspektasi, kepuasan komunikasi dan kelanjutan kerjasama menunjukkan sangat memenuhi terutama dari cluster *Government* mencapai 60 %, Business 33% dan Akademik 7 %.
3. Tingkat Kepuasan komunikasi sebesar 53% dicapai oleh cluster *Government*, Akademik 26% dan Business 21%.
4. Penilaian kunjungan, kepuasan komunikasi, pemenuhan ekspektasi dan kelanjutan kerjasama paling rendah di cluster akademik secara berurutan 27%, 26%, 23% dan 27 %.
Hal ini juga diperkuat adanya kunjungan yang jarang di cluster ini.