

2025



LAPORAN

Survey Kepuasan Mitra Kerja Sama

FBS UNNES

Gugus Penjaminan Mutu

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang



SURVEI KEPUASAN LAYANAN KERJA SAMA
FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
(FBS UNNES)

1. Latar Belakang

Survei kepuasan layanan kerja sama dilaksanakan sebagai bagian dari upaya Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Semarang untuk memastikan mutu dan profesionalisme layanan terhadap mitra institusi. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai persepsi dan tingkat kepuasan mitra terhadap proses, kualitas komunikasi, kejelasan dokumen kerja sama, realisasi kegiatan, serta peluang pengembangan kerja sama berkelanjutan.

2. Aspek dan Indikator Penilaian

Survei meliputi beberapa aspek utama dalam layanan kerja sama, yaitu:

No	Aspek Penilaian	Deskripsi Penilaian
1	Smooth Communication with the Department (Kelancaran komunikasi kerja sama dengan FBS)	Menilai sejauh mana komunikasi antara mitra dan pihak fakultas berjalan dengan baik, terbuka, dan responsif.
2	Clarity of the MOU / MOA / IA (Kejelasan naskah MOU/MOA/IA atau dokumen sejenis)	Mengukur tingkat kejelasan, ketepatan, dan kesesuaian isi dokumen kerja sama dengan tujuan dan sasaran Fakultas Bahasa dan Seni UNNES.
3	Realization of Collaborative Activities (Realisasi kegiatan kerja sama yang bermanfaat)	Menilai apakah selama masa berlaku dokumen kerja sama, telah terjadi implementasi nyata kegiatan yang memberikan manfaat bagi kedua pihak.
4	Documentation of Collaboration (Dokumentasi kerja sama dengan FBS UNNES)	Mengukur kelengkapan, kerapian, dan kejelasan dokumentasi administrasi kerja sama yang dikelola oleh FBS.
5	Performance of Partnership or Supporting Staff (Kinerja staf kerja sama dan pendukung dalam pelaksanaan kegiatan)	Menilai profesionalitas, keramahan, dan kecepatan staf dalam mendukung pelaksanaan kegiatan kerja sama.

No	Aspek Penilaian	Deskripsi Penilaian
6	Future Collaboration Plans (Rencana kerja sama lanjutan dengan FBS UNNES)	Menggambarkan minat dan kesediaan mitra untuk melanjutkan kerja sama di masa depan berdasarkan pengalaman yang diperoleh.
7	Recommendation to Other Institutions (Kemungkinan merekomendasikan FBS UNNES kepada pihak lain)	Mengukur sejauh mana mitra merasa puas dan bersedia merekomendasikan FBS UNNES kepada lembaga lain untuk menjalin kolaborasi.
8	Additional Feedback (Tanggapan atau masukan tambahan)	Ruang terbuka bagi mitra untuk memberikan saran atau komentar terhadap peningkatan kualitas layanan kerja sama.

3. Metode Survei

Survei dilakukan secara daring melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada mitra kerja sama FBS UNNES. Responden terdiri dari lembaga pendidikan, instansi pemerintah, dunia usaha, serta komunitas kebudayaan dan seni yang pernah menjalin kolaborasi dengan fakultas. Setiap indikator dinilai dengan skala 1-100 dan diolah menjadi skor rata-rata kepuasan.

4. Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data, **Fakultas Bahasa dan Seni UNNES memperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 98,6 dari rentang 100**, yang dikategorikan sebagai “**Sangat Memuaskan**”.

Temuan per indikator menunjukkan kecenderungan yang sangat positif:

- **Komunikasi dengan fakultas (Smooth communication)** dinilai sangat lancar dan responsif.
- **Kejelasan dokumen kerja sama (MOU/MOA/IA)** dinilai sudah tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan mitra.
- **Realisasi kegiatan kerja sama** menunjukkan bahwa FBS mampu menindaklanjuti perjanjian dengan kegiatan nyata yang bermanfaat.
- **Dokumentasi kerja sama** dinilai lengkap dan mudah diakses.
- **Kinerja staf pendukung** mendapat apresiasi tinggi atas keramahan dan kecepatan layanan.
- **Rencana kerja sama lanjutan** disambut positif oleh mayoritas mitra.
- **Kesediaan merekomendasikan FBS UNNES** ke pihak lain mencapai tingkat yang sangat tinggi, menunjukkan kepercayaan dan kepuasan mitra.

5. Analisis dan Implikasi

Capaian skor 98,6 menunjukkan bahwa layanan kerja sama FBS UNNES **berjalan efektif, profesional, dan sangat memuaskan bagi mitra.** Faktor kunci yang mendukung keberhasilan ini antara lain:

- Koordinasi internal yang baik antara pimpinan fakultas, unit kerja sama, dan program studi;
- Responsivitas tinggi terhadap kebutuhan mitra;
- Tata kelola dokumen yang tertib dan transparan;
- Dukungan staf administrasi yang kompeten dan komunikatif.

Meski demikian, hasil survei juga menjadi pengingat penting bagi fakultas untuk:

- Menjaga konsistensi standar layanan di seluruh jurusan,
- Meningkatkan digitalisasi proses administrasi kerja sama,
- Mengembangkan sistem evaluasi pasca-kerja sama agar manfaat kolaborasi dapat terukur lebih jelas.

6. Tindak Lanjut

Sebagai bentuk komitmen untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian yang telah diraih, Fakultas Bahasa dan Seni akan menindaklanjuti hasil survei ini melalui langkah-langkah strategis berikut:

1. **Mempertahankan standar layanan prima** dengan memastikan seluruh staf pengelola kerja sama terus meningkatkan profesionalitas dan komunikasi proaktif dengan mitra.
2. **Mengembangkan sistem layanan digital** berbasis *online partnership management* agar proses MOU/MOA dan dokumentasi lebih cepat, transparan, dan efisien.
3. **Meningkatkan program monitoring dan evaluasi pasca-kerja sama** untuk memastikan seluruh kegiatan kolaboratif berjalan sesuai tujuan dan menghasilkan dampak nyata.
4. **Mengadakan pelatihan berkala bagi staf dan dosen pengelola kerja sama** dalam bidang negosiasi, diplomasi akademik, serta pengelolaan jejaring nasional dan internasional.
5. **Mengintegrasikan hasil survei ini ke dalam rencana strategis fakultas**, agar peningkatan kualitas layanan kerja sama menjadi bagian dari upaya pencapaian **Visi UNNES 2025: Universitas Berwawasan Konservasi, Bereputasi Internasional.**

7. Kesimpulan

Secara keseluruhan, **tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama FBS UNNES berada pada kategori “Sangat Memuaskan” dengan skor 98,6/100.** Hasil ini menegaskan bahwa FBS UNNES telah berhasil memberikan layanan yang unggul, berorientasi pada kebutuhan mitra, dan mendukung reputasi UNNES **menjadi Universitas Bereputasi Dunia dan Pelopor Kecemerlangan Pendidikan yang Berwawasan Konservasi**

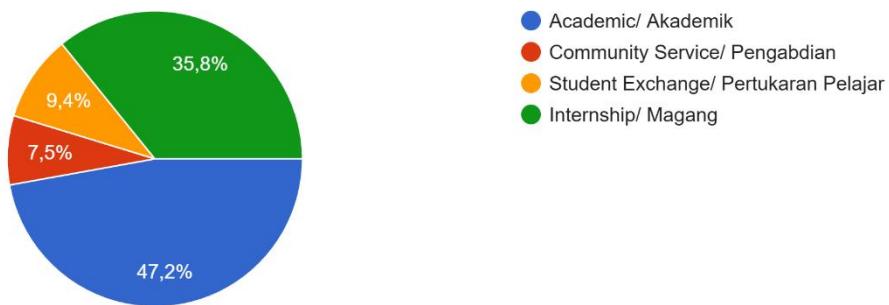
Partnership Satisfaction Survey of Faculty of Language and Arts, UNNES
(Survey Kepuasan Layanan Kerjasama Fakultas Bahasa dan Seni)

<https://forms.gle/QtdgWAaVTe5MvkXv9>

HASIL SURVEY :

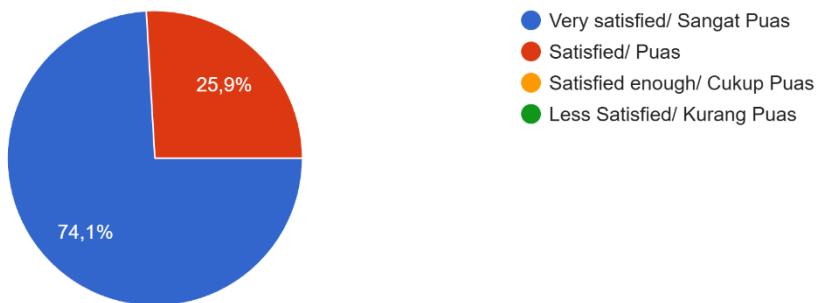
Type of Partnership Collaboration

53 jawaban

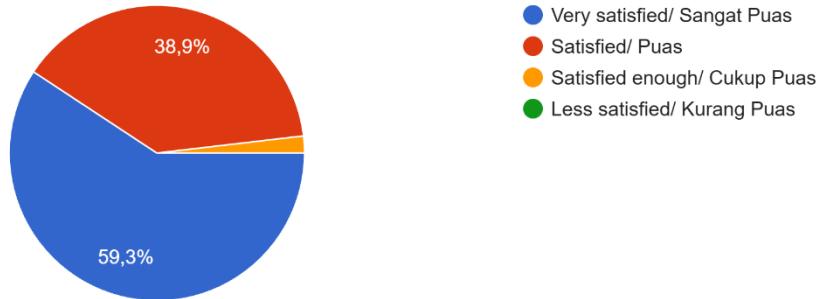


Smooth communication with the department (Kelancaran komunikasi kerja sama dengan FBS)

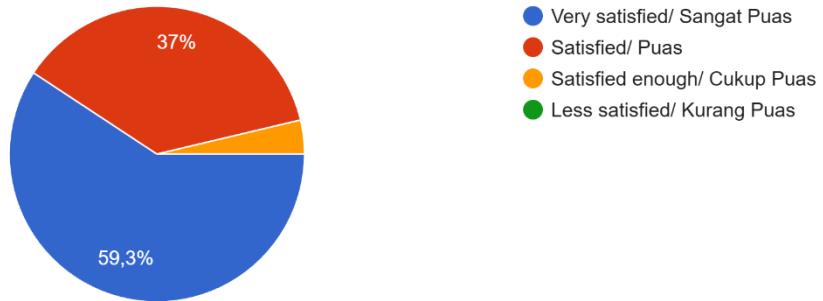
54 jawaban



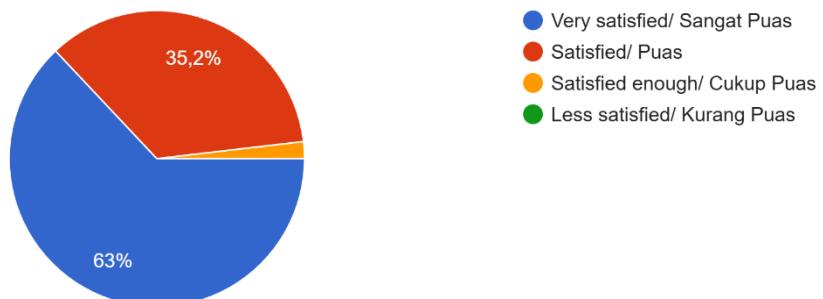
The clarity of the MOU / MOA / IA/ similar manuscripts which are compiled and written precisely and in accordance with the aims, objectives and ...juan dan sasaran Fakultas Bahasa dan Seni UNNES)
54 jawaban



During the validity period of the MOU / MOA / the like, there has been a realization of cooperative activities that are beneficial to the partners. (Sa...asama yang bermanfaat bagi pihak mitra kerja sama.)
54 jawaban

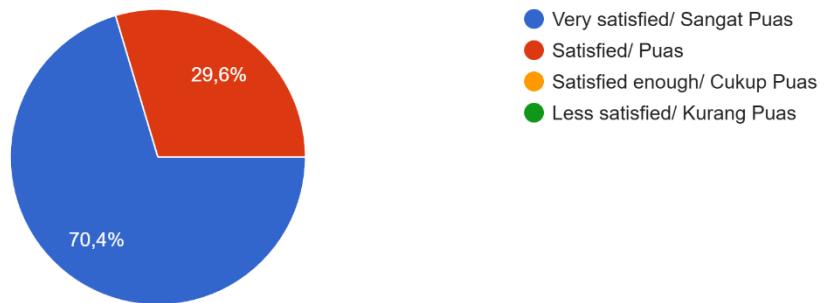


The documentation of collaboration with the English Department UNNES (Dokumentasi kerja sama dengan FBS UNNES)
54 jawaban



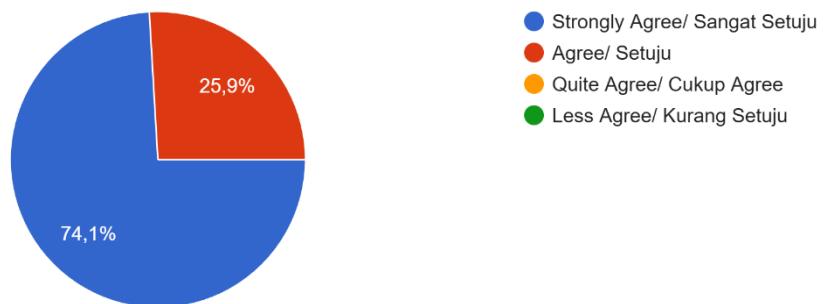
The service of the partnership or supporting staff/ Kinerja staff kerjasama dan pendukung dalam pelaksaaan kegiatan

54 jawaban

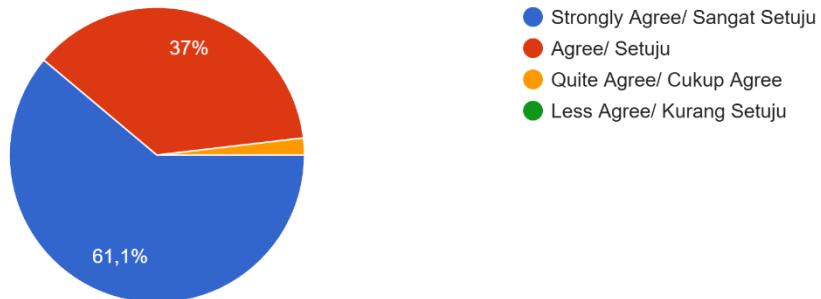


Future Collaboration with English Department UNNES (Rencana kerja sama lanjutan dengan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris FBS UNNES)

54 jawaban



Would recommended English Department UNNES to other institutions (Akan merekomendasikan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris FBS UNNES pada mitra yang lain)
54 jawaban



Kesimpulan:

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Layanan Kerjasama Fakultas Bahasa dan Seni UNNES mendapatkan nilai/skor: 98,6 dari rentang 100 atau Sangat Memuaskan.