LAPORAN

SURVEY KEPUASAN LAYANAN KERJASAMA



FAKULTAS PERTANIAN UTM

2026

Penyusun:
Wakil Dekan Bidang Akademik
&
Tim Jaminan Mutu
Fakultas Pertanian
Universitas Trunodjoyo Madura

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN KERJASAMA

FAKULTAS PERTANIAN UTM

Bangkalan. 31 Juli 2026

Mengetahui,	
Wakil Dekan Bidang Akademik	Ketua Jaminan Mutu FP
Prof. Wahyu Andy Nugraha, ST., M.Sc., Ph.D.	Dr. Catur Wasonowati, SP MSi
NIP 197905012002121003	NIP 197407032008012008

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, dan kekuatan, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Layanan Kerjasama di lingkungan Fakultas Pertanian. Laporan ini disusun untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra yang telah melakukan kerjasama dengan Fakultas Pertanian dan juga beberapa program studi di lingkungan Fakultas Pertanian. Hal ini digunakan untuk bahan evaluasi tahunan Fakultas Pertanian untuk dijadikan bahan pertimbangan perbaikan pelayanan kerjasama dengan mitra.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Wadek Bidang akademik dan seluruh tim Jaminan Mutu Fakultas dan tenaga administrasi, yang telah menyusun instrumen, melakukan survei dan membuat laporan kegiatan survei kepuasan layanan kerjasama mitra dan Fakultas Pertanian. Hasil survei dapat menjadi salah satu dasar untuk memperbaiki kinerja semua komponen di seluruh Prodi masing-masing di lingkungan Fakultas Pertanian. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjuk-Nya, amin.

Bangkalan, 31 Juli 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **1**
DAFTAR ISI **3**
I. PENDAHULUAN **4**
II. METODE PELAKSANAAN **6**
2.1. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kerjasama 6
2.2. Metode Analisis 6
III. HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN LAYANAN KERJASAMA **9**
3.1. Data Hasil Survei 9
1) Validitas dan Reliabilitas Data 9
2) Karakteristik Mitra Kerjasama yang Merespon 10
3.2. Rekapitulasi indikator reliability (keandalan) kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat 12
3.3. Rekapitulasi Indikator Responsiveness (daya tanggap) Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 12
3.4. Rekapitulasi Indikator Assurance (asuransi) Kompetensi personil unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya. 13
3.6. Rekapitulasi Indikator Tangibles (bukti fisik): Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 15
3.7. Distribusi Nilai Masing-Masing Indikator 15
IV. PENUTUP **17**
4.1. Kesimpulan 17
4.2. Kendala 17
4.3. Rencana tindak lanjut 17

I. PENDAHULUAN

Survei merupakan upaya yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan cara mengumpulkan informasi dari sekelompok responden dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu topik atau masalah tertentu. Survei kepuasan kerjasama mitra Fakultas Pertanian merupakan tolok ukur sederhana untuk menelusuri tingkat kepuasan evaluasi kerjasama mitra Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura, yang merupakan bagian dari siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan melalui proses yang sistematis, mandiri, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif terkait dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kegiatan evaluasi kerjasama strategis bersama mitra di lingkungan Fakultas Pertanian melalui pelaksanaan survei mitra kerjasama merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap tahun. Kegiatan ini dilakukan untuk menjamin mutu layanan kerjasama Fakultas Pertanian yang dikemas dalam bentuk survei kepuasan layanan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura. Survei mitra kerjasama sangat urgen dalam memperkuat jejaring dan kerjasama lembaga baik di bidang penelitian, pengabdian, pendidikan, dengan instansi terkait serta pemerintah dan industri. Pengiriman survei kerjasama ini dapat memperkuat jejaring kerjasama sebagai bahan evaluasi dari isian survei mitra kerjasama dalam bentuk upaya hilirisasi dan peningkatan jumlah mitra kerjasama sejak awal terbangunnya kerjasama. Survei kepuasan kerjasama mitra ini dilaksanakan sebagai upaya untuk memenuhi standar penyelenggaraan kerjasama antara Fakultas Pertanian dan mitra.

Standar peyelenggaraan kerjasama mulai dari tingkat Universitas hingga Fakultas secara legal diatur dalam pedoman teknis penyelenggaraan program kerjasama perguruan tinggi indonesia dengan perguruan tinggi atau lembaga lain di dalam dan di luar negeri. Salah satu tujuan dilaksanakannya kegiatan kerjasama antara mitra dan Fakultas Pertanian adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi, produktivitas, kreativitas, inovasi, mutu, dan relevansi pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi untuk meningkatkan daya saing bangsa. Prinsip program kerjasama di antaranya memenuhi ketentuan penyelenggaraan pendidikan tinggi umum, mengutamakan kepentingan pembangunan nasional dan

kontribusi pada peningkatan daya saing bangsa, menghargai kesetaraan mutu dan saling menghormati, menghasilkan nilai tambah untuk peningkatan mutu pendidikan, berkelanjutan, dan mempertimbangkan keberagaman kultur. Kegiatan survei kepuasan penting dilaksanakan untuk mengukur keberhasilan realisasi tujuan dari terlaksananya kerjasama Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura dengan mitra.

Survei kerjasama ini juga bertujuan untuk memberikan klaster kerjasama mitra yang aktif berkontribusi dalam kegiatan-kegiatan pada bidang-bidang unggulan guna meningkatkan pembangunan berkelanjutan pada tingkat nasional dan global. Selain itu, hasil survei kepuasan menggambarkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit kerja dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Melalui pengukuran kepuasan, diharapkan dapat menjadi masukan sebagai upaya perbaikan secara berkelanjutan sehingga dapat dipastikan kriteria dan tujuan organisasi terpenuhi.

Pada dasarnya, feedback atau isian survei dari mitra dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yang akan berdampak pada keluaran jejaring kegiatan akademik secara global. Hal ini sejalan dengan visi-misi Universitas Trunodjoyo Madura, yaitu menjadi universitas berstandar internasional yang unggul berlandaskan akhlakul karimah dan nilai-nilai Pancasila berbasis kearifan lokal Madura. Kegiatan survei kepuasan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian merupakan upaya yang diikhtiarkan untuk merealisasikan misi Universitas Trunodjoyo Madura pada poin 4 yaitu Mengembangkan jejaring kerjasama nasional dan internasional untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas universitas.

Aktivitas pelaksanaan kegiatan survei kepuasan kerjasama mitra ini pada dasarnya digunakan untuk mendorong peningkatan kuantitas dan kualitas kerjasama Fakultas Pertanian dengan mitra. Laporan hasil survei kepuasan kerjasama mitra ini sangat diperlukan untuk mendukung ketercapaian IKU dan Visi Misi Universitas Trunodjoyo Madura. Hal inilah yang melatarbelakangi kegiatan penyusunan laporan survei kepuasan kerjamasa mitra dan Fakultas Pertanian tahun 2026 disusun.

II. METODE PELAKSANAAN

Survei kepuasan kepuasan kerjasama mitra dilakukan secara rutin setiap tahun. Kegiatan pengumpulan data survei dilakukan sejak 20 Mei 2026 hingga 10 Juli 2026. Pengisian survei kepuasan dilakukan melalui tautan yang dibagikan kepada mitra melalui broadcast via whatsapp yang disebarkan melalui Koordinator Program Studi yang ada di lingkungan Fakultas Pertanian. Tujuan penggunaan broadcast via whatsapp ini adalah untuk membudayakan inovasi digital dan mengurangi penggunaan kertas untuk kegiatan administrasi di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura. Responden dalam survei ini adalah seluruh mitra yang bekerjasama dengan Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura. Berikut instrumen yang digunakan pada survei

2.1. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kerjasama

Identitas Mitra

Nama Mitra	:
Institusi/Perusahaan/Lembaga	:
Alamat	:
Nomor Hp	:

Seluruh instrumen survei kepuasan layanan Kerjasama dapat diakses pada link: https://s.id/surveikerjasama-fp

2.2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan layanan kerjasama kemitraan menggunakan pendekatan metode SERVQUAL menggunakan 5 dimensi utama kualitas jasa dengan menggunakan skala Likert 1-5. Skala Likert adalah skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner (kuesioner) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam penelitian survei. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuannya terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia. Berikut adalah skala yang digunakan dalam survei kepuasan layanan mitra yang akan ditanyakan kepada mitra yaitu:

1 = Sangat tidak Puas;

2 = Tidak Puas;

3 = Cukup Puas;

4 = Puas;

5 = Sangat Puas

Lima skala tersebut akan digunakan untuk menilai 5 indikator, yaitu 1) Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat; 2) Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat; 3) Kompetensi personel unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya; 4) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan; 5) Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Seluruh skala tersebut diujikan pada instrumen penilaian yang disiapkan (**Tabel 1**). Pengisian kuisioner dilakukan dengan bantuan formulir pada website untuk memudahkan pengumpulan data.

Tabel 1. Instrumen Penilaian Kepuasan Layanan

Instrumen Penilaian	Pernyataan
Reliability (keandalan)	Kemampuan Fakultas Pertanian memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat a. Pihak FP menyediakan draft perjanjian kerjasama atau MoA dalam proses kerjasama b. Pihak FP memberikan layanan sesuai dengan yang tertera dalam MoA
Responsiveness (daya tanggap)	Kesediaan membantu Mitra dan memberikan pelayanan dengan cepat a. Pihak FP berkenan untuk merespons mitra kerjasama dengan cepat dan tepat b. Pihak FP berkenan untuk memberikan bantuan kepada mitra terkait dengan hal-hal yang menjadi kesepakatan untuk dikerjasamakan
Assurance (asuransi)	Kompetensi personil unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya a. Pihak FP sangat berkompeten dalam membimbing kegiatan yang dikerjasamakan b. Pihak FP memberikan pelayanan terkait dengan kegiatan yang dikerjasamakan sangat baik
Empathy (empati)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan ✓ Pihak FP bersedia untuk meluangkan waktu membantu mitra yang mengalami kesulitan dalam proses penyelesaian kerjasama
Tangibles (bukti fisik)	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi ✓ Pihak FP memiliki fasilitas penujang kerjasama yang memadai

III. HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN LAYANAN KERJASAMA

3.1. Data Hasil Survei

Responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan layanan kerja sama mitra berasal dari kemitraan dari 5 prodi yang ada di lingkup Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura, yaitu **Prodi Teknologi Industri Pertanian, Ilmu Kelautan, Agribisnis, Agroekoteknologi** dan **Manajemen Sumberdaya Perairan**. Survei kepuasan layanan pembimbingan skripsi terdiri dari 5 indikator penilaian diantaranya:

a. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat;
b. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat;
c. Assurance (asuransi) yaitu kompetensi personi unit/ biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya;
d. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan;
e. Tangibles (bukti fisik) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Masing-masing indikator terdiri dari 1-2 pertanyaan menggunakan skala Likert 1-5. Berikut adalah hasil analisis validitas dan reliabilitas yang dilakukan.

1) Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian validitas terhadap data kuesioner survei kepuasan layanan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura dilakukan sebagai upaya pengukuran standar atau dasar yang menunjukkan kesesuaian, kegunaan, dan validitas. Hal ini mengarah pada keakuratan interpretasi suatu prosedur evaluasi sesuai dengan tujuan pengukurannya. Data hasil kuesioner tersebut kemudian dilakukan pengujian lanjutan berupa uji reliabilitas. Uji reliabilitas pada data digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari pertanyaan dan tes yang tertera pada kuesioner yang telah diberikan oleh Fakultas Pertanian kepada mitra.

Hasil uji validitas dan reliabilitas data kuisioner survei kepuasan layanan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian tahun 2026 tertera pada **Tabel 2** dan **Tabel 3**. Hasil ini menunjukkan bahwa ke-8 parameter pertanyaan yang mewakili 5 indikator valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,70.

Tabel 3. Nilai validitas dan reabilitas data kuisioner survei kepuasan layanan kerjasama mitra dengan FP ($r_{calculate} > r_{table}$)

Pertanyaan	$R_{calculate}$	rt_{able}	Hasil
Q1	0,891	0. 2586	Valid
Q2	0,911	0. 2586	Valid
Q3	0,876	0. 2586	Valid
Q4	0,911	0. 2586	Valid
Q5	0,920	0. 2586	Valid
Q6	0,911	0. 2586	Valid
Q7	0,928	0. 2586	Valid
Q8	0,903	0. 2586	Valid

Tabel 4. Uji reliabilitas membutuhkan Cronbach's Alpha > r_{table}

Cronbach's Alpha	rtable
0,976	0. 2586

2) Karakteristik Mitra Kerjasama yang Merespon

Jenis mitra yang memberikan respons terhadap kuesioner kepuasan layanan kerja sama pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang telah disebarkan, yaitu responden dari perguruan tinggi, instansi pemerintah (selain Perguruan Tinggi dan Sekolah), pemerintah desa/kecamatan/kabupaten/provinsi, dan dunia usaha dan industri (**Gambar 1**).



Gambar 1. Partisipasi Mitra Survei Kepuasan Kerja Sama dengan Fakultas Pertanian 2026.

Partisipasi mitra menunjukkan bahwa responden yang terekam berjumlah 12, dengan asal institusi beragam, yaitu Perguruan Tinggi, Instansi Pemerintah (selain PT dan Sekolah), Sekolah, Pemerintah Desa/Kecamatan/Kab/Prop, Dudi, Asosiasi Profesi. Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang memberikan respons terbanyak pada tahun 2026 berasal dari instansi pemerintah (selain PT dan sekolah), yaitu sebesar 91,67%. Responden yang tidak memberikan respons adalah dari asosiasi profesi dan DUDI.

Rekapitulasi berdasarkan hasil kuesioner survei kepuasan layanan kerja sama akan dianalisis secara statistik deskriptif dan dimasukkan dalam kategori sesuai **Tabel 4** dan akan dikelompokkan berdasarkan kategori persentase kepuasan.

Tabel 4 Rentang Skor Indeks Kepuasan

No	Nilai Skor	Interpretasi
1	1,00-1,80	Tidak memuaskan
2	1,81-2,60	Kurang Memuaskan
3	2,61-3,40	Cukup
4	3,41-4,20	Memuaskan
5	4,21-5,00	Sangat Memuaskan

Tabel 5. Kategori Persentase Kepuasan

No	Kategori	Interpretasi
1	0%-25%	Sangat tidak puas
2	25,1%-50%	Tidak puas
3	50,1% -75%	Cukup Puas
4	75,1%-100%	Sangat Puas

Berikut rekapitulasi hasil survei kepuasaan layanan kerjasama kemitraan dengan Fakultas Pertanian tahun 2026 tiap komponen:

3.2. Rekapitulasi indikator reliability (keandalan) kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat

Hasil rekapitulasi indikator reliabilitas yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara andal dan akurat, terdiri dari 2 aspek, yaitu 1) Pihak FP menyediakan perjanjian kerja sama atau MoA dalam proses kerja sama dan 2) Pihak FP memberikan layanan sesuai dengan yang tertera dalam Perjanjian Kerja Sama (MoA). Hasil survei kepuasan layanan kerjasama untuk indikator reliability ini terdapat pada **Tabel 5**. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang telah diberikan mitra pada kedua aspek tersebut yaitu 3,82 dengan kategori yang disematkan pada kedua aspek tersebut yaitu **memuaskan**. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelayanan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian untuk aspek penyediaan dan layanan MoA mendapat predikat dan penilaian memuaskan dari mitra. Untuk mencapai sangat memuaskan perlu ditingkatkan kembali untuk indikator keandalan ini.

Tabel 6. Hasil analisis indikator reability (keandalan) kepuasan layanan kerjasama

No	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Pihak FP menyediakan perjanjian kerjasama atau MoA dalam proses kerjasama	3,64	memuaskan
2	Pihak FP memberikan layanan sesuai dengan yang tertera dalam MoA	4,00	memuaskan

Sumber: Data Rekapitulasi Kepuasan Layanan Kerjasama FP-UTM, 2026

3.3. Rekapitulasi Indikator Responsiveness (daya tanggap): kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Hasil rekapitulasi indikator Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan membantu mitra dan memberikan pelayanan dengan cepat, terdiri atas 2 aspek, yaitu 1) Pihak FP berkenan untuk merespons mitra kerja sama dengan cepat dan tepat, 2) Pihak FP berkenan untuk memberikan bantuan kepada mitra terkait dengan hal-hal yang menjadi kesepakatan untuk dikerjasamakan. Hasil survei kepuasan layanan kerjasama untuk indikator responsiveness terdapat pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Hasil analisis indikator indikator Responsiveness (daya tanggap) kepuasan layanan kerjasama

No	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Pihak FP berkenan untuk merespon mitra kerjasama dengan cepat dan tepat,	4,00	Memuaskan
2	Pihak FP berkenan untuk memberikan bantuan kepada mitra terkait dengan hal-hal yang menjadi kesepakatan untuk dikerjasamakan	4,00	Memuaskan

Sumber: Data Rekapitulasi Kepuasan Layanan Kerjasama FP-UTM, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang telah diberikan mitra pada kedua aspek tersebut yaitu 4,00 dengan kategori yang disematkan pada kedua aspek tersebut yaitu **memuaskan**. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelayanan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian untuk aspek Responsiveness berupa bantuan terhadap mitra mendapat predikat dan penilaian memuaskan dari mitra. Perlu peningkatan pelayanan untuk responsiveness ini agar dapat mencapai sangat memuaskan.

3.4. Rekapitulasi Indikator Assurance (asuransi) Kompetensi personil unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya.

Hasil rekapitulasi indikator Assurance (asuransi), yaitu kompetensi personel unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya, dibagi menjadi 2 aspek, yaitu: 1) Pihak FP sangat berkompeten dalam membimbing kegiatan yang dikerjasamakan; 2) Pihak FP memberikan pelayanan terkait dengan kegiatan yang dikerjasamakan sangat baik. Hasil survei kepuasan layanan kerjasama untuk indikator Assurance (asuransi) ini terdapat pada **Tabel 8**. Secara rerata pada aspek ini menunjukkan nilai 3,95 yang menunjukkan pada predikat memuaskan.

Tabel 8. Hasil analisis indikator indikator Assurance (asuransi) kepuasan layanan kerjasama

No	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Pihak FP sangat berkompeten dalam membimbing kegiatan yang dikerjasamakan	4,09	memuaskan
2	Pihak FP memberikan pelayanan terkait dengan kegiatan yang dikerjasamakan sangat baik	3,82	memuaskan

Sumber: Data Rekapitulasi Kepuasan Layanan Kerjasama FP-UTM, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang telah diberikan mitra pada kedua aspek tersebut berbeda, yaitu aspek ke-1 dengan nilai **4,09** dan aspek ke-2 dengan nilai **3,82**. Kategori yang disematkan pada kedua aspek masih memiliki rentang nilai kategori yang sama, yaitu **memuaskan**. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan terhadap pelayanan kerja sama mitra dengan Fakultas Pertanian untuk aspek Assurance (asuransi) berupa bantuan membimbing kegiatan yang dikerjasamakan dengan mitra mendapat predikat dan penilaian sangat memuaskan dari mitra.

3.5. Rekapitulasi Indikator Empathy (empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan.

Hasil rekapitulasi indikator Empati (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan. Indikator ini hanya memiliki 1 aspek yang ditanyakan, yaitu pihak FP bersedia untuk meluangkan waktu untuk membantu mitra yang mengalami kesulitan dalam proses penyelesaian kerja sama. Hasil survei kepuasan layanan kerjasama untuk indikator Empati (empati) ini terdapat pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Hasil analisis indikator indikator Emphaty (empati) kepuasan layanan kerjasama

No	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Pihak FP bersedia untuk meluangkan waktu membantu mitra yang mengalami kesulitan dalam proses penyelesaian kerjasama	3,73	memuaskan

Sumber: Data Rekapitulasi Kepuasan Layanan Kerjasama FP-UTM, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang telah diberikan mitra pada aspek tersebut adalah **3,73**. Kategori yang disematkan pada aspek

masih memiliki rentang nilai kategori yang sama, yaitu **memuaskan**. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak FP bersedia untuk meluangkan waktu untuk membantu mitra yang mengalami kesulitan dalam proses penyelesaian kerja sama sehingga mendapatkan penilaian memuaskan.

3.6. Rekapitulasi Indikator Tangibles (bukti fisik): Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Hasil rekapitulasi indikator Tangibles (bukti fisik) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Indikator ini hanya memiliki 1 aspek yang ditanyakan, yaitu pihak FP memiliki fasilitas penunjang yang sama dan memadai. Hasil survei kepuasan layanan kerjasama untuk indikator Empati (empati) ini terdapat pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Hasil analisis indikator indikator Tangibles (bukti fisik) kepuasan layanan kerjasama

No	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Pihak FP memiliki fasilitas penujang kerjasama yang memadai	4,09	Memuaskan

Sumber: Data Rekapitulasi Kepuasan Layanan Kerjasama FP-UTM, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang telah diberikan mitra pada aspek tersebut adalah **4,09.** Kategori yang disematkan pada aspek masih memiliki rentang nilai kategori yang sama, yaitu **memuaskan**. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelayanan kerjasama mitra dengan Fakultas Pertanian untuk Tangibles (bukti fisik) berupa penyediaan fasilitas yang memadai mendapat predikat dan penilaian memuaskan dari mitra.

3.7. Distribusi Nilai Masing-Masing Indikator

Secara garis besar, hasil penilaian mitra terhadap layanan kepuasan kerja sama yang diukur dengan menggunakan 5 indikator, yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (asuransi), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik), mendapat predikat sangat memuaskan. Nilai rata-rata seluruh indikator **4,33**. Hasil analisis distribusi nilai masing-masing indikator terdapat pada **Tabel 11**.

Tabel 11. Hasil analisis distribusi nilai masing-masing indikator

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Reliability (keandalan)	3,82	Memuaskan
2	Responsiveness (daya tanggap)	4,00	Memuaskan
3	Assurance (asuransi)	3,95	Memuaskan
4	Emphaty (empati)	3,73	Memuaskan
5	Tangibles (bukti fisik)	4,09	Memuaskan
Rata-rata nilai seluruh indikator		**3,92**	**memuaskan**

Sumber: Data Rekapitulasi Kepuasan Layanan Kerjasama FP-UTM, 2026.

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disampaikan kesimpulan bahwa hasil penilaian mitra terhadap layanan kepuasan kerjasama yang diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (asuransi), Empathy (empati) dan Tangibles (bukti fisik) mendapat predikat sangat memuaskan. Kisaran nilai rata-rata pada 5 indikator tersebut berkisar antara 3,41–4,20. Nilai rata-rata seluruh indikator adalah 3,92. Predikat memuaskan ini harus ditingkatkan serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi.

4.2. Kendala

Berikut beberapa kendala yang terindentifikasi pada proses survei kepuasan layanan kerjasama yang telah dilakukan:

1. Tingkat partisipasi responden/mitra yang mengisi angket kepuasan masih relatif rendah, sekitar 12 mitra. Oleh sebab itu, perlu ditingkatkan kembali jumlah mitra yang ikut berpartisipasi.
2. Rendahnya antusiasme mitra dalam mengisi link survei kerjasama karena metode survei yang kurang tepat.
3. Belum ada database terintegrasi antarpodi untuk kegiatan kerja sama, sehingga pengiriman link survei tidak dapat dilakukan secara optimal.

4.3. Rencana tindak lanjut

Berikut ini beberapa rencana tindak lanjut yang akan dapat dilakukan terkait dengan peningkatan kepuasan layanan kerjasama, diantaranya yaitu:

1. Peningkatan jumlah partisipasi mitra melalui monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama.
2. Penambahan metode survei melalui surel dalam laman resmi instansi kerjasama dapat dilakukan dengan menyertakan link survei kerjasama.
3. Pembuatan database kegiatan kerja sama yang dilakukan FP UTM dengan mendata kembali kegiatan kerja sama berdasarkan PKS yang sudah dilakukan oleh FP UTM berdasarkan masing-masing kelompok kerja sama, yaitu kerja sama bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat,

dan dunia usaha dan industri, dan mengevaluasi kegiatan kerja sama yang sudah berakhir, tanggal kerja samanya sesuai dengan PKS atau MoA.

4. Melakukan kegiatan sosialisasi kepada pihak internal , khususnya beberapa prodi di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura, untuk intensif berkomunikasi dengan mitra. Kegiatan ini dilakukan untuk mempersiapkan kegiatan survei kepuasan layanan kerjasama dengan mitra tahun berikutnya sehingga mitra antusias untuk mengisi link survei kepuasan mitra.
5. Menjaring dan menjalin minimal 2 kerja sama pada masing-masing prodi di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Trunodjoyo Madura untuk menambah keanekaragaman jumlah kerja sama yang telah ada dan juga diharapkan dapat memberikan dampak pada input jumlah mahasiswa yang masuk prodi di lingkungan FP UTM.