

**PERATURAN**  
**REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**  
**Nomor: 10010/R.C.51/UNIV.PGRI/2022**  
**TENTANG**  
**PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA**



**UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**

Jalan Jend. Ahmad Yani, Lorong Gotong Royong,  
Kelurahan 9/10 Ulu Palembang, Telp. 08117316054

Email: [admin@univpgri-palembang.ac.id](mailto:admin@univpgri-palembang.ac.id)

Website: [univpgri-palembang.ac.id](http://univpgri-palembang.ac.id)

**PERATURAN  
REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG  
Nomor: 10010/R.C.51/UNIV.PGRI/2022**

**TENTANG**

**PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA**



**UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**

Jalan Jend. Ahmad Yani, Lorong Gotong Royong,  
Kelurahan 9/10 Ulu Palembang, Telp. 08117316054  
Email: [admin@univpgri-palembang.ac.id](mailto:admin@univpgri-palembang.ac.id)  
Website: [univpgri-palembang.ac.id](http://univpgri-palembang.ac.id)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga kami dapat menyelesaikan Peraturan Rektor tentang Penilaian Kepuasan Mitra Kerjasama dalam lingkungan Universitas PGRI Palembang. Peraturan ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap Universitas PGRI Palembang.

Penilaian Kepuasan Mitra Kerjasama ini merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara internal. Penilaian ini juga bagian dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan dengan tujuan UPGRI Palembang untuk mengukur tingkat kepuasan mitra dalam bekerja sama. Muaranya adalah perbaikan dan peningkatan mutu kerjasama sebagai bagian dari siklus PPEPP yang dicanangkan sebagai bagian budaya mutu kerja UPGRI Palembang. Semoga dengan adanya peraturan ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan UPGRI Palembang di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Peraturan ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Untuk ini kami mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata kami berharap semoga peraturan ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.



Rektor Universitas PGRI Palembang,

**Dr. H. Bukman Lian, M.M, M.Si.,CIQaR**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Konsidran.....	1
BAB I     Ketentuan Umum .....	4
BAB II    Tujuan dan Manfaat .....	5
BAB III   Ruang Lingkup Penilaian.....	6
BAB IV    Prosedur dan Pengukuran Penilaian.....	7
BAB V     Kisi-Kisi Penilaian Kepuasan Mitra .....	8
BAB VI    Tahapan Penilaian .....	9
BAB VII   Monitoring dan Evaluasi.....	11
BAB VIII  Ketentuan Penutup .....	12

**PERATURAN  
REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG  
No: 10010/R.C.51/UNIV.PGRI/2022**

**Tentang**

**PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA**

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk melaksanakan Penjaminan Mutu dan Melengkapi Dokumen Akreditasi Institusi/Prodi serta Pemahaman dan Pedoman Yang Sama tentang Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap UPGRIP diperlukan dokumen tentang Peraturan Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap UPGRIP;
  - b. bahwa sehubungan dengan huruf a tersebut di pandang perlu untuk menetapkan Peraturan Rektor Universitas PGRI Palembang tentang Penilaian Kepuasan Mitra Kerja Sama;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014

- Nomor 16 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2009);
  7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Ristek dan Dikti Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
  9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi;
  10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Penyusunan Statuta Perguruan Tinggi Swasta;
  11. Surat Keputusan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia tanggal 17 Oktober 2019 Nomor AHU0000939 AH.01.08 tentang pengesahan AD/ART dan Pegakuan sebagai Badan Hukum;
  12. Surat Edaran Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia tanggal 7 Januari 2022 Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemberian Tugas Belajar;
  13. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tanggal 29 Desember 2021 Nomor 28 Tahun 2021 tentang

Pengembangan Kompetensi bagi Pegawai Negeri Sipil melalui Jalur Pendidikan;

14.Keputusan Pengurus Besar PGRI No:11/Kep/PB/XXII/2022 tanggal 14 Maret 2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas PGRI Palembang Masa Jabatan 2022-2027;

15.Keputusan BPLP PGRI Jakarta tanggal 14 Maret 2022 Nomor 41/Kep/BPLP/PGRI/XXII/2022 tentang Pengukuhan Rektor Universitas PGRI Palembang Masa Jabatan Tahun 2022-2027;

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :** PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG TENTANG PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

# **BAB I**

## **KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

- (1) Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia untuk selanjutnya disingkat UPGRIP adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi yang meliputi pendidikan akademik dan/atau pendidikan professional.
- (2) Rektor Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut Rektor adalah Organ Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan UPGRIP.
- (3) Kerjasama adalah suatu kegiatan antara pihak dari UPGRIP dengan mitra kerjasama, dengan asas saling memberi manfaat.
- (4) Mitra kerjasama adalah pihak luar yang berasal dari pihak lokal, nasional maupun internasional seperti lembaga pemerintah (pusat/daerah), lembaga pendidikan tinggi (negeri/swasta), dunia usaha (perusahaan/industri), organisasi non pemerintah, alumni dan individu yang memiliki komitmen bagi kemajuan pendidikan dan bangsa.
- (5) Monitoring adalah suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan
- (6) Kesepakatan kerjasama (MoU) adalah kesepakatan antara pihak UPGRIP dengan pihak/mitra luar baik dalam skala lokal, nasional dan internasional. Hak dan kewajiban kedua belah pihak berkaitan dengan pendayagunaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta dana untuk kegiatan

## **BAB II TUJUAN DAN MANFAAT**

### **Pasal 2**

Tujuan penilaian kepuasan mitra kerjasama Universitas PGRI Palembang adalah:

- (1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama
- (2) Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerjasama UPGRIP.
- (3) Untuk mengetahui potensi keberlanjutan kerjasama dengan UPGRIP.
- (4) Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPGRIP di bidang kerjasama.
- (5) Untuk menilai kualitas mitra kerjasama dan kualitas kerja sama yang dihasilkan
- (6) Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan layanan sub bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa dating.

### **Pasal 3**

Manfaat penilaian kepuasan mitra kerjasama Universitas PGRI Palembang adalah:

- (1) Diperolehnya informasi tentang kepuasan mitra terhadap layanan sub bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama.
- (2) Diperolehnya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerjasama dengan UPGRIP
- (3) Diperolehnya informasi tentang potensi keberlanjutan kerjasama dengan mitra.
- (4) Sebagai dasar peningkatan layanan sub bagian Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerjasama di masa datang.
- (5) Sebagai dasar perancangan dan pelaksanaan kegiatan kerjasama di masa datang.

## **BAB III**

### **RUANG LINGKUP PENILAIAN**

#### **Pasal 4**

Kegiatan yang dilaksanakan adalah membagikan kuisisioner mengenai pengukuran kepuasan dan penilaian mitra kerja sama selaku pengguna ditinjau dari ruang lingkup:

- (1) Capaian kerja sama
- (2) Komunikasi
- (3) Kekompakan
- (4) Koordinasi
- (5) Kesesuaian waktu pelaksanaan dengan kontrak kerjasama
- (6) Hasil kerja sama / implementasi
- (7) Komitmen kerja sama
- (8) Peluang komersial dan kemanfaatan bagi mitra kerja sama
- (9) Kepuasan kerja sama dengan Universitas PGRI Palembang

## **BAB IV PROSEDUR DAN PENGUKURAN PENILAIAN**

### **Pasal 5 Prosedur Penilaian**

- (1) Telah terjadi perjanjian MoU/MoA antara Universitas PGRI Palembang dengan mitra kerjasama.
- (2) Telah terjalin kegiatan antara UPGRIP dan mitra kerjasama.
- (3) Menyampaikan Survey kepuasan kepada mitra kerjasama.
- (4) Mitra kerjasama mengisi survey kepuasan mitra dan mengirim ke Unit Kerjasama UPGRIP setelah pengisian.
- (5) Menerima hasil survey dari mitra kerjasama.
- (6) Melakukan monitoring terhadap survey kepuasan mitra kerjasama.
- (7) Unit Kerjasama melaporkan hasil monitoring kepuasan mitra kerjasama kepada Rektor.

### **Pasal 6 Pengukuran Penilaian**

Untuk mengumpulkan data tentang kepuasan mitra kerja sama digunakan kuisioner yang diukur dengan 9 indikator layanan yang disediakan dalam bentuk kuisioner secara terbuka sebagaimana di pasal 4. Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara membagikan kuisioner kepada pihak mitra untuk menilai sejauh mana kepuasan yang didapat selama bekerjasama dengan UPGRIP, adapun skor penilaian sebagai berikut:

- (1) Kurang Baik/Tidak Puas
- (2) Cukup
- (3) Baik/Puas
- (4) Sangat Baik/Sangat Puas

## **BAB V**

### **KISI-KISI PENILAIAN KEPUASAN MITRA**

#### **Pasal 7**

Dimensi dan indikator instrumen penilaian:

- (1) Produk (barang/jasa), dengan indikator: Kualitas barang/jasa
- (2) Relevansi, dengan indikator
  - a. Kesesuaian dengan tujuan program (MoU)
  - b. Kesesuaian dengan harapan
- (3) Manfaat, dengan indikator: Perolehan kegunaan, faedah atau keuntungan
- (4) Pelayanan, dengan indikator:
  - a. Keramahan
  - b. Cepat tanggap
  - c. Kesungguhan
- (5) Kemudahan, dengan indikator:
  - a. Komunikasi dan koordinasi
  - b. Administrasi
  - c. Fasilitas yang dibutuhkan
  - d. Terjangkau dari segi jarak/biaya
- (6) Produktivitas, dengan indikator: Jumlah kerjasama berdasarkan kemampuan SDM dan fasilitas yang dimiliki.
- (7) Keberlanjutan, dengan indikator: Kestinambungan kerjasama

## **BAB VI TAHAPAN PENILAIAN**

### **Pasal 8 Pengembangan Instrumen dan Desain Penelitian**

Pada tahap awal, sebelum disebarkan instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya. Subjek penelitian dalam penilaian kepuasan mitra adalah mitra yang masih menjalin kerjasama dengan Universitas PGRI Palembang. Instrument yang digunakan dalam kegiatan penilaian ini adalah angket kepuasan kerjasama dengan kegiatan instansi lain. sehingga dari angket ini diharapkan mendapatkan jawaban apakah institusi/ lembaga lain yang berkerjasama dengan Universitas PGRI Palembang puas atau tidak. Instrument yang dipakai dalam evaluasi ini adalah berupa kuisisioner. Kuisisioner tersebut berbentuk pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert dan pertanyaan terbuka berupa esai.

### **Pasal 9 Responden dan Metode Pengambilan Sampel**

Responden pada penilaian kepuasan ini adalah lembaga mitra yang sedang bekerjasama dengan UPGRIP dan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambil sampel dalam penilaian kepuasan ini menggunakan sampling jenuh atau cacah.

### **Pasal 10 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik dan cara yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang relevan

mengenai variabel penelitian yang diukur pada survey ini. Distribusi kuesioner dilakukan dengan pengisian langsung pada form yang disediakan secara online. Dari hasil isian form tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

### **Pasal 11**

#### **Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama antara lain pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan tindak lanjut. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan software SPSS sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan diukur dengan mencari rata-rata pada masing-masing kategori untuk semua item atau instrumen.

### **Pasal 12**

#### **Laporan Hasil**

Laporan hasil penilaian kepuasan mitra kerjasama disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Badan Penjaminan Mutu Universitas PGRI Palembang.

## **BAB VII MONITORING DAN EVALUASI**

### **Pasal 13**

- (1) Monitoring kepuasan mitra kerjasama memiliki fungsi antara lain:
  - a. Ketaatan (*Compliance*). Monitoring menentukan apakah tindakan administrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah disiapkan.
  - b. Pemeriksaan (*Auditing*). Monitoring menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
  - c. Laporan (*Accounting*). Monitoring menghasilkan informasi yang mampu menghitung hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
  - d. Penjelasan (*Explanation*). Monitoring menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.
- (2) Pelaksanaan monitoring kepuasan mitra kerjasaman dilakukan setiap akhir tahun.

### **Pasal 14**

- (1) Evaluasi kemitraan dan kerjasama dilakukan untuk melihat realitas implementasi hasil MoU/MoA yang dituangkan dalam Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) pada setiap kegiatan kerja yang dilaksanakan. Dengan demikian untuk setiap MoU/MoA dapat diimplementasikan dalam beberapa SPK sesuai kesepakatan yang tertuang dalam MoU/MoA.
- (2) Evaluasi kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan UPGRIP ini dilakukan kepada organisasi dan instansi yang sedang bekerjasama dengan UPGRIP dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksploratori. Adapun metode pengambilan data menggunakan metode kualitatif.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 15**

- (1) Hal-hal yang belum tercakup dalam peraturan ini, akan diatur dalam ketentuan tersendiri
- (2) Peraturan rektor ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan ditinjau kembali sesuai dengan perkembangan yang berlaku dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Palembang  
Pada tanggal, 17 November 2022

**Rektor,**



**Dr. H. Bukman Lian, M.M., M.Si., CIQaR**



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA