



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA S1 PENDIDIKAN KIMIA 2026



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA  
PRODI S1 PENDIDIKAN KIMIA**



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**2026**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan YME, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama, Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2022 - 2025.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor dan segenap jajarannya serta Lembaga Penjaminan Mutu yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu Mitra Kerjasama Prodi S1 Pendidikan Kimia Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap sivitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 13 Maret 2026



KoorProdi S1 Pendidikan Kimia  
FMIPA, Universitas Negeri Surabaya

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pusat Data dan Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan unit yang mendukung pelaksanaan penjaminan mutu melalui siklus Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan dalam Akreditasi Program Studi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Survei yang telah dilaksanakan mencakup pengukuran tingkat kepuasan terhadap berbagai kegiatan yang dilakukan oleh LPM sebagai bagian dari upaya evaluasi mutu pelaksanaan operasional di Universitas Negeri Surabaya secara berkala. Pelaksanaan survei dilakukan secara daring pada setiap akhir semester reguler, baik semester ganjil maupun semester genap, dalam setiap tahun akademik. Hasil survei tersebut akan ditindaklanjuti dalam rapat evaluasi dan digunakan sebagai perbaikan serta peningkatan layanan kegiatan pada tahun akademik berikutnya.

Seiring dengan perkembangan waktu, kebutuhan terhadap peningkatan mutu layanan di Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Kondisi tersebut menjadi salah satu dasar penting bagi pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, khususnya terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden. Melalui survei ini, LPM dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan mutunya, sehingga kualitas layanan bagi sivitas akademika Universitas Negeri Surabaya dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kerjasama dengan berbagai mitra, baik dari institusi pendidikan, maupun lembaga penelitian, merupakan salah satu faktor strategis dalam mendukung keberhasilan program studi. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi mitra terhadap kinerja Program Studi S1 Pendidikan Kimia, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyempurnaan layanan, pengembangan kurikulum, dan penguatan kerja sama yang lebih efektif pada masa mendatang. Melalui laporan survei kepuasan mitra kerja ini, Program Studi S1 Pendidikan Kimia diharapkan mampu terus meningkatkan mutu layanan akademik, memperluas jaringan kerja sama, serta memperkuat posisinya sebagai institusi pendidikan yang unggul dan inovatif.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

## **1.3. Tujuan**

Mengetahui kualitas mitra kerjasama tahun 2022 – 2025 berdasarkan laporan survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya. Survei ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mitra kerjasama dengan Prodi S1 Pendidikan Kimia FMIPA UNESA.
2. Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, serta masukan dari mitra kerjasama terkait dengan program kerja sama yang telah atau akan dilaksanakan.
3. Mengevaluasi kinerja Prodi S1 Pendidikan Kimia FMIPA UNESA dalam menjalin dan mengelola kerja sama dengan mitra kerjasama dalam bidang pendidikan, penelitian maupun pengabdian masyarakat untuk mendukung pencapaian standar mutu pendidikan yang telah ditetapkan.
4. Sebagai acuan dalam pengembangan dan perbaikan layanan akademik, program kerja sama, serta kegiatan lain yang melibatkan mitra kerjasama untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan di Prodi S1 Pendidikan Kimia FMIPA UNESA.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah target mitra kerjasama pada tahun 2022 – 2025 dan kepuasan layanan yang didapatkan mitra kerjasama berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **2.2. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner pada google form angket survei kepuasan mitra kerjasama dengan link (<https://bit.ly/survei-mitra-kerjasama>). Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis mengenai kepuasan pelayanan untuk memudahkan partisipasi mitra kerjasama dalam pengisiannya. Angket survei kepuasan mitra kerjasama yang digunakan berasal dari Sistem Kerjasama ([SIMKERMA](#)) yang dikembangkan oleh tim kerjasama Universitas Negeri Surabaya.

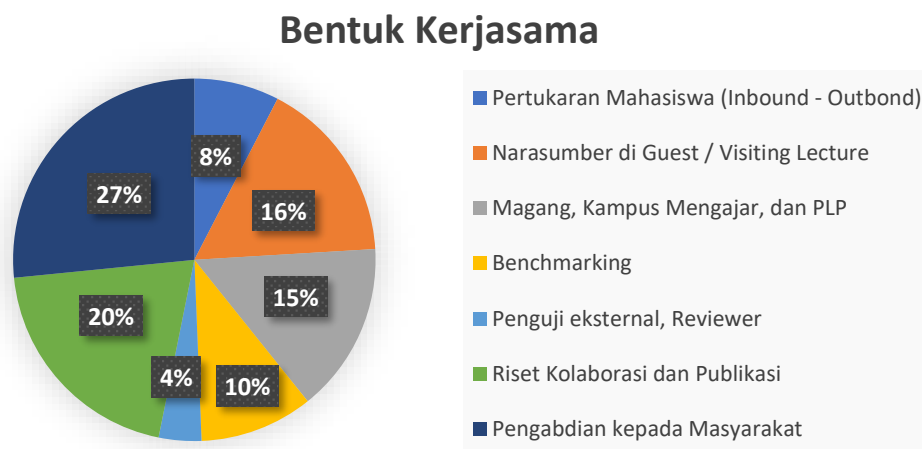
## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Bentuk Kerjasama yang dilakukan oleh Program Studi

Program Studi S1 Pendidikan Kimia UNESA telah melakukan kerjasama dalam berbagai bidang antara lain pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat melalui berbagai bentuk kegiatan. Berdasarkan hasil survei, data paling dominan didapatkan dari Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) sebesar 27%. Hal ini menunjukkan bahwa Prodi memiliki komitmen kuat dalam memperluas kontribusi ke masyarakat melalui kolaborasi dengan berbagai mitra. Tidak jauh berbeda, kerjasama dalam bentuk riset kolaborasi dan publikasi sebesar 20%, yang mencerminkan upaya Prodi dalam meningkatkan produktivitas penelitian dan menghasilkan luaran ilmiah yang relevan dan berkualitas.

Dalam bidang Pendidikan seperti kegiatan kuliah tamu (guest / visiting lecture) mencapai 16% sebagai proses pembelajaran melalui transfer pengalaman, wawasan, dan keahlian praktis dilakukan secara luring maupun daring. Selain itu, kegiatan magang, Kampus Mengajar, dan PLP sebesar 15% merupakan implementasi program MBKM dalam pelaksanaan pembelajaran berbasis pengalaman lapangan. Kegiatan lainnya seperti benchmarking (10%), pertukaran mahasiswa (8%) serta penguji eksternal dan reviewer (4%) juga menjadi upaya Prodi dalam meningkatkan penjaminan mutu akademik dengan melibatkan mitra. Secara keseluruhan, Gambar 1 menunjukkan bahwa kerjasama Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA tidak hanya terpusat pada satu bidang, tetapi telah mencakup berbagai aktivitas strategis yang saling mendukung.

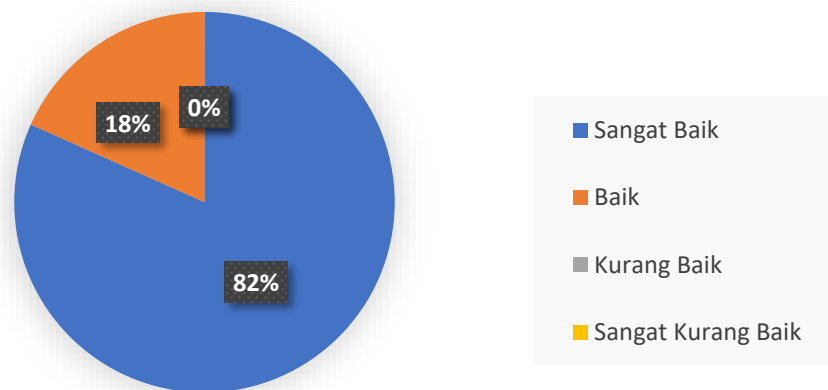


**Gambar 1.** Bentuk Kerjasama

### 3.2 Pendampingan dan Pelayanan Program Studi terhadap Mitra Kerjasama

Hasil survei terhadap aspek pendampingan dan pelayanan Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA diperoleh hasil bahwa sebanyak 82% responden mitra menyatakan sangat baik dan 18% menyatakan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pendampingan, komunikasi, ketepatan layanan, serta profesionalitas yang diberikan oleh Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA telah memenuhi kebutuhan mitra. Program studi dinilai mampu memberikan layanan yang responsif, kondusif, dan berorientasi pada penyelesaian kebutuhan mitra secara efektif. Sebagai tindak lanjut, hasil ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui penguatan komunikasi, peningkatan kecepatan respons layanan, serta pemeliharaan sikap profesional dalam setiap pelaksanaan kerjasama agar kepuasan mitra tetap terjaga secara berkelanjutan.

#### Pendampingan dan Pelayanan Program Studi

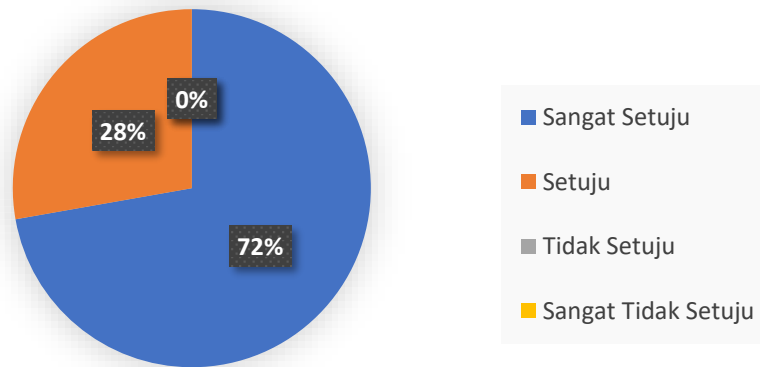


**Gambar 2.** Pendampingan dan Pelayanan Program Studi terhadap Mitra Kerjasama

### 3.3 Manfaat yang diperoleh Mitra Kerjasama

Hasil survei terhadap aspek manfaat yang diperoleh mitra kerjasama terhadap pelaksanaan kerjasama Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA diperoleh hasil bahwa sebanyak 72% responden mitra menyatakan sangat setuju dan 28% menyatakan setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa kolaborasi yang terjalin telah memberikan nilai tambah yang nyata bagi mitra kerja sama, baik dalam bentuk dukungan terhadap kegiatan akademik, pengembangan program yang lebih luas, peningkatan kapasitas, maupun kontribusi terhadap program yang dijalankan bersama secara berkelanjutan. Hal ini menjadi indikator penting bahwa pelaksanaan kerjasama di Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA berjalan efektif, relevan, dan layak untuk terus dipertahankan serta dikembangkan di masa depan.

## Manfaat yang diperoleh Mitra Kerjasama

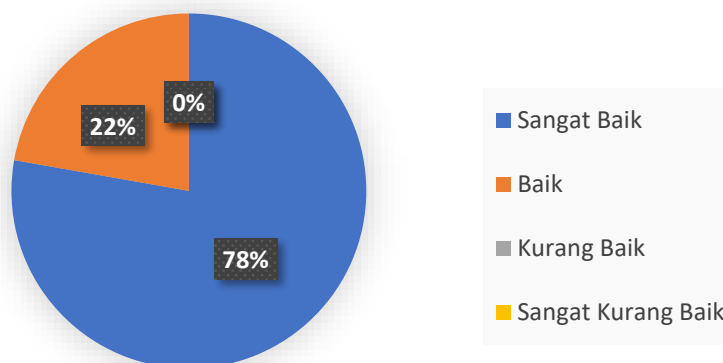


Gambar 3. Manfaat yang diperoleh Mitra Kerjasama

### 3.4 Kepuasan Mitra Kerjasama

Hasil survei terhadap aspek tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap pelaksanaan kerjasama Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA diperoleh hasil bahwa sebanyak 78% responden mitra menyatakan sangat baik dan 22% menyatakan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mitra menilai kualitas kerjasama program studi telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan. Program studi dinilai memiliki kesesuaian, ketepatan, dan konsistensi yang baik dalam melayani kebutuhan mitra kerjasama, melaksanakan kegiatan sesuai kesepakatan, serta menjaga keberlanjutan kerjasama secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa kerjasama yang dibangun telah memberikan dampak positif, responsif terhadap kebutuhan mitra, dan memberikan manfaat nyata bagi mitra. Capaian ini menjadi indikator bahwa hubungan kemitraan yang telah dibangun berjalan secara efektif serta perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi secara berkelanjutan.

## Kepuasan Mitra Kerjasama

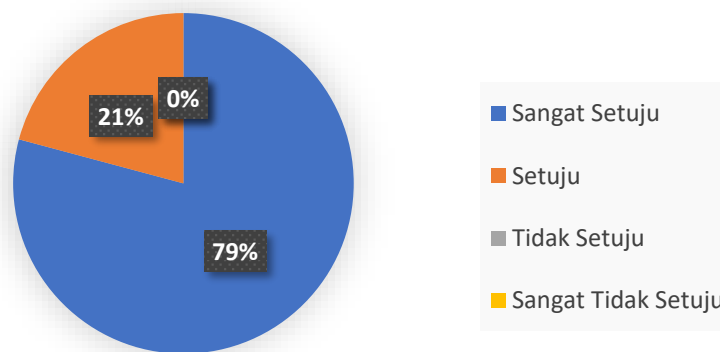


Gambar 4. Kepuasan Mitra Kerjasama

### 3.5 Harapan Mitra Kerjasam

Hasil survei terhadap aspek harapan mitra kerjasama terhadap pelaksanaan kerjasama Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA diperoleh hasil bahwa sebanyak 79% responden mitra menyatakan sangat setuju dan 21% menyatakan setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah sesuai dengan harapan dan ekspektasi mitra. Program studi dinilai mampu membangun hubungan kemitraan dengan menghadirkan pola kolaborasi yang dipandang sesuai tingkat kepercayaan dan ekspektasi mitra. Capaian ini menjadi indikator bahwa kerjasama yang telah dibangun Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA berjalan dengan baik. Diharapkan ke depannya, dapat memperluas ruang kolaborasi agar tingkat kepuasan dan kepercayaan mitra tetap terpelihara secara berkelanjutan.

#### Harapan Mitra Kerjasama



**Gambar 5.** Harapan Mitra Kerjasama

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap Program Studi S1 Pendidikan Kimia UNESA berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh penilaian umum mitra terhadap kerja sama yang telah terjalin, tanpa adanya penilaian kurang baik maupun sangat kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kerja sama yang dibangun oleh program studi telah memenuhi harapan mitra dan dinilai berjalan secara efektif.

Pada aspek pendampingan dan pelayanan program studi dan tingkat kepuasan mitra juga menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan rata-rata 80% menyatakan sangat baik dan 20% menyatakan baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi, ketepatan layanan, serta profesionalitas program studi dalam memenuhi kebutuhan mitra telah terlaksana dengan baik dan profesional. Pada aspek harapan mitra, hasil survei memperlihatkan bahwa 79% mitra menyatakan sangat setuju dan 21% menyatakan setuju bahwa kerja sama yang berlangsung telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mitra. Capaian ini mencerminkan keberhasilan Prodi S1 Pendidikan Kimia UNESA dalam membangun hubungan kemitraan yang selaras, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mitra.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa program kegiatan kerja sama S1 Pendidikan Kimia UNESA telah terlaksana dengan baik, memberikan manfaat nyata bagi mitra, serta mampu memenuhi harapan mitra kerja sama secara optimal. Hasil survei ini sekaligus menunjukkan bahwa hubungan kemitraan yang dibangun telah berjalan efektif, saling menguntungkan, dan memiliki potensi kuat untuk terus dikembangkan secara berkelanjutan pada masa mendatang. Namun demikian berdasarkan hasil evaluasi ditemukan antara lain terdapat beberapa kegiatan yang telah disepakati, belum dapat direalisasikan. Di samping itu terdapat kerjasama yang masih menguntungkan salah satu pihak yakni pihak mitra kerjasama. Hal tersebut akan ditindaklanjuti untuk meningkatkan efektivitas kerjasama pada tahun berikutnya.