



LPPM Universitas  
Negeri Medan



# Survey Kepuasan Mitra

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

Tahun 2022



Disusun oleh:  
**GPM FMIPA**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Negeri Medan  
Tahun 2022

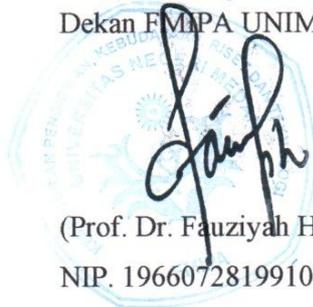
Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Medan Tahun 2022 ini telah disetujui dan disahkan oleh:

Medan, Januari 2023

Dekanat Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Negeri Medan

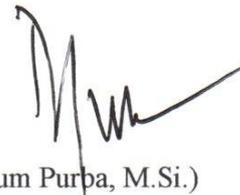
Dekan FMIPA UNIMED



(Prof. Dr. Fauziyah Harahap, M.Si.)

NIP. 196607281991032002

Wakil Dekan Akademik & Kerja Sama



(Dr. Jamalum Purba, M.Si.)

NIP. 196412071991031002

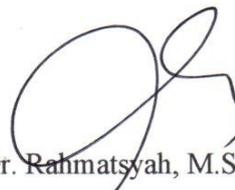
Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan



(Dr. Ani Sutiani, M.Si.)

NIP. 197801202008012014

Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan



(Dr. Rahmatsyah, M.Si.)

NIP. 196602021994031006

Ketua Tim Survei



(Aristo Hardinata, S.Pd., M.Pd.)

NIP. 199201092019031015

## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Negeri Medan  
Tahun 2022

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Medan Tahun 2024 ini telah ditelaah dan disetujui oleh:

Medan, Januari 2023

Ketua Gugus Penjaminan Mutu (GPM)

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Negeri Medan



(Didi Febrina, S.Si., M.Sc.)

NIP. 198502112014041001

---

# KATA PENGANTAR

Universitas Negeri Medan terus menunjukkan komitmennya dalam menerapkan sistem penjaminan mutu internal melalui pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev). Kegiatan ini diselenggarakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu, bekerja sama dengan Gugus Penjaminan Mutu di setiap fakultas serta Tim Penjaminan Mutu Jurusan (TPMJ). Monev ini merupakan bagian dari siklus PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam rangka penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di UNIMED. Pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022-2023, proses akademik telah selesai dilaksanakan. Salah satu tahapan penting dalam monev tahun 2022 adalah evaluasi kepuasan mitra, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan yang diberikan oleh UNIMED.

Keberhasilan pelaksanaan Monev kepuasan mitra ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama berbagai pihak di lingkungan Fakultas MIPA UNIMED. Oleh karena itu, apresiasi yang tinggi diberikan kepada Dekan FMIPA, Wakil Dekan I, II, dan III, Ketua dan Sekretaris Jurusan, serta Ketua Program Studi, yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan ini. Terima kasih juga disampaikan kepada tim monev dan TPMJ FMIPA yang telah berperan aktif dalam mengoordinasikan mitra agar dapat berpartisipasi dalam pengisian instrumen monev melalui platform yang telah disediakan. Dengan adanya laporan ini, diharapkan hasil monev dapat memberikan manfaat yang besar, baik sebagai bukti penyelenggaraan kegiatan penjaminan mutu di lingkungan FMIPA UNIMED, maupun sebagai sumber data yang berharga untuk meningkatkan kualitas UNIMED menuju institusi yang semakin unggul dan bermutu.

Medan, 3 Februari 2023

GPM FMIPA UNIMED

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi .....	5
<b>BAB I: Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
Latar Belakang.....	1
Dasar Hukum .....	1
Tim Monev .....	2
Sasaran Monev.....	2
<b>BAB II: Pelaksanaan Kegiatan .....</b>	<b>3</b>
Waktu Kegiatan .....	3
Aspek Pengukuran .....	3
Penilaian .....	5
<b>BAB III: Evaluasi Hasil Monev .....</b>	<b>6</b>
Responden .....	6
Hasil Survey Kepuasan Mitra .....	7
<b>BAB IV: Temuan Dan Rekomendasi .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB V: Kesimpulan dan Penutup .....</b>	<b>13</b>
Kesimpulan .....	13
Penutup .....	13



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Universitas Negeri Medan berkomitmen untuk menyediakan layanan berkualitas bagi mitra guna mendukung kesiapan mereka dalam dunia kerja. Tingkat kepuasan mitra merupakan hasil evaluasi antara ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan dengan pengalaman nyata yang diterima. Sebagai pengguna layanan akademik maupun non-akademik, tingkat kepuasan mitra dapat bervariasi, sehingga diperlukan pengukuran yang komprehensif. Untuk itu, monitoring dan evaluasi (monev) dilakukan guna menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan mitra. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan, serta sebagai indikator efektivitas layanan dan tindak lanjut dari periode sebelumnya. Dalam upaya memperoleh data yang akurat, Lembaga Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan (LPPMP) Universitas Negeri Medan telah mengembangkan instrumen khusus untuk mengukur kepuasan mitra.

Kegiatan monev ini bertujuan untuk : (1) Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang dilakukan oleh FMIPA UNIMED; (2) Mengidentifikasi aspek-aspek kerja sama yang memerlukan perbaikan dan pengembangan; (3) Mengevaluasi efektivitas program kerja sama yang telah dilaksanakan; dan (4) Memberikan rekomendasi perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas dan keberlanjutan hubungan kemitraan.

Ruang Lingkup Survei ini mencakup seluruh mitra kerja sama yang terlibat dalam berbagai program yang diselenggarakan oleh FMIPA UNIMED selama periode tahun 2022. Ruang lingkup survei meliputi aspek komunikasi, pelaksanaan program, dukungan administratif, serta hasil dan dampak kerja sama terhadap kedua belah pihak. meninjau tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, monev ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas pelayanan, serta mengukur kepuasan mitra terhadap layanan yang telah diberikan oleh unit kerja pelayanan sepanjang tahun 2022.

## 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 Republik Indonesia Nomor 148 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Medan

5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 44 Tahun 2015 tentang Standard Nasional Pendidikan Tinggi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2017.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 32 Tahun 2016 tentang Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 96 tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Medan
8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 362/KMK.05/2018 tanggal 2 Mei 2018 tentang penetapan Universitas Negeri Medan pada Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU)
9. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor 0115/UN.33.KEP/KP/2018 tanggal 20 Maret 2018 tentang Pembentukan Lembaga Pengembangan dan Penjamin Mutu Pendidikan Universitas Negeri Medan.
10. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor 0649/UN33/KPT/2019 tentang Pembentukan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas dan Pascasarjana Universitas Negeri Medan.
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

### 1.3. Tim Monev

Tim monev berasal dari tim LPPMP, Gugus Penjaminan Mutu tingkat Fakultas (GPM), dan Tim Penjamin Mutu di tingkat Jurusan (TPMJ), yaitu;

Ketua GPM FMIPA	: Dra. Cicik Suriani, M.Si
Sekretaris GPM FMIPA	: Didi Febrian, TPMJ Tim TPMJ
Jurusan Matematika	
Tim TPMJ Jurusan Kimia	
Tim TPMJ Jurusan Fisika	
Tim TPMJ Jurusan Biologi	

### 1.4. Sasaran Monev

Sasaran monev kepuasan Mitra pada Tahun 2022 adalah melihat bagaimana kepuasan Mitra terhadap berbagai layanan yang mereka terima, yaitu:

1. Menilai Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Pelaksanaan Kerja Sama Mengukur persepsi mitra terhadap kualitas layanan, ketepatan waktu, komunikasi, dan manfaat yang diperoleh dari kerja sama dengan FMIPA UNIMED.
2. Mengidentifikasi Efektivitas dan Kepatuhan Implementasi Perjanjian Kerja Sama Mengevaluasi sejauh mana pelaksanaan kerja sama sesuai dengan ruang lingkup dan waktu yang telah disepakati dalam MoA atau IA.

3. Menganalisis Luaran dan Dampak Kerja Sama terhadap Mitra Menilai keberhasilan kerja sama dalam mencapai tujuan dan memberikan manfaat nyata, baik secara institusional maupun programatik bagi mitra.
4. Mendeteksi Kelemahan atau Hambatan dalam Pelaksanaan Kerja Sama Menggali aspek-aspek yang dirasa kurang oleh mitra, seperti komunikasi, fleksibilitas, atau respons dalam penyelesaian kendala.
5. Menyusun Rekomendasi Perbaikan dan Pengembangan Kerja Sama di Masa Depan Mengumpulkan masukan langsung dari mitra sebagai dasar penyusunan strategi keberlanjutan kerja sama yang lebih terstruktur, profesional, dan berdampak luas.

# BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

## 2.1. Waktu Kegiatan

Untuk memastikan hasil monitoring dan evaluasi (monev) yang optimal, LPPMP bekerja sama dengan GPM dalam menyusun instrumen monev. Setelah disusun, instrumen tersebut divalidasi dan diperbaiki sesuai dengan hasil evaluasi sebelum akhirnya ditetapkan sebagai instrumen final. Untuk mempermudah pelaksanaan, instrumen monev disediakan dalam format online menggunakan Instrumen survei kepuasan mitra yang disediakan di *efiling* FMIPA Unimed <https://efiling-fmipaunimed.id/?p=survei>.

Selanjutnya, GPM berkolaborasi dengan TPMJ dalam mengoordinasikan mitra melalui ketua kelas untuk mengisi instrumen yang telah disediakan pada tautan yang ditentukan. Mitra diberikan batas waktu tertentu untuk menyelesaikan pengisian. Setelah instrumen terisi, GPM melakukan analisis terhadap hasil monev guna memperoleh kesimpulan serta mengidentifikasi temuan-temuan yang ada. Berdasarkan hasil temuan tersebut, GPM menyusun rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan di masa mendatang. Berikut adalah rangkaian kegiatan monev kepuasan mitra tahun akademik 2022 yang dilaksanakan di lingkungan Universitas Negeri Medan (UNIMED).

**Tabel 1. Kegiatan Monitoring**

No	Kegiatan	November 2022	Desember 2022	Januari 2023
1.	Penyusunan Instrumen Monev			
2.	Asistensi dan perbaikan Instrumen Monev			
3.	Pembuatan instrumen online			
4.	Penunjukkan tim Monev oleh Rektor			
5.	Persamaan persepsi GPM dan TPMJ			
6.	Pelaksanaan Monev			
7.	Penilaian intrumen oleh Mitra			
8.	Analisis dokumen oleh GPM dan TPMJ			
9.	Pelaporan			

## 2.2. Metodologi Survei

Survei kepuasan mitra kerja sama ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada mitra kerja sama, sedangkan metode kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

### a. Teknik Pengumpulan Data

- b. Kuesioner online dan offline kepada para mitra.
- c. Wawancara langsung dengan perwakilan mitra.

#### Teknik Analisis

##### Data

Data yang diperoleh dari hasil survei dianalisis secara statistik untuk melihat distribusi kepuasan.

Analisis kualitatif digunakan untuk menggali informasi terkait persepsi dan saran dari mitra kerja sama. Hasil dari analisis data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan interpretasi naratif untuk memudahkan pemahaman serta pengambilan keputusan yang tepat.

### 2.3. Penilaian

Instrumen survei kepuasan mitra menggunakan skala Likert dengan empat tingkat penilaian, yaitu 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Kurang Puas, dan 4 = Puas; 5= Sangat Puas. Hasil yang diperoleh dianalisis dengan menghitung rata-rata skor, yang kemudian diinterpretasikan dalam empat kategori kesimpulan:

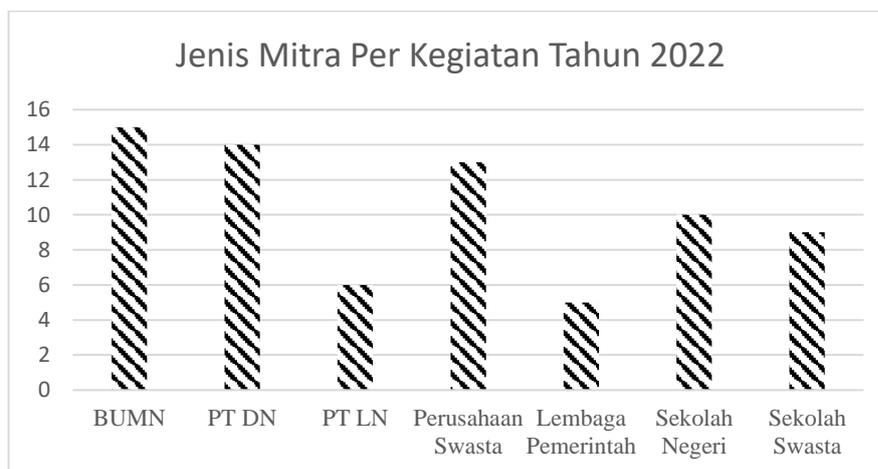
- (1) 1,00–1,75: Sangat Tidak Puas, (2) 1,76–2,50: Tidak Puas, (3) 2,51–3,25: Puas, dan (4) 3,26–4,00: Puas. 4,1-5,0: Sangat Puas.

### 2.4. Profil Mitra Kerja Sama

FMIPA UNIMED telah menjalin kerja sama dengan berbagai mitra dari sektor pendidikan, pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Kerja sama ini melibatkan perguruan tinggi lain, instansi pemerintah, perusahaan swasta, serta lembaga non-profit dalam rangka mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Kementerian Pendidikan Indonesia.

#### a. Jenis Institusi/Lembaga Mitra

FMIPA Unimed menjalin kerja sama dengan berbagai institusi/Lembaga mitra mengikuti ketetapan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sebaran Mitra berdasarkan kumpulan data Perjanjian Kerja Sama dan dokumen Implementasi Kerja Sama di FMIPA Tahun 2022 dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Gambar 1. Jenis Mitra Kerjasama FMIPA Tahun 2022

## **2.5. Kategori Kerja Sama**

Berdasarkan data kerja sama yang sudah dilaksanakan di FMIPA pada tahun 2022, kategori kerja sama yang terlaksana secara garis besar mengikuti Tri Dharma Perguruan Tinggi. FMIPA melaksanakan kegiatan kerja sama pada kategori Pendidikan yakni pelaksanaan pembelajaran berbasis proyek, melaksanakan penelitian bersama, rekrutmen karyawan dari alumni, pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat bekerja sama dengan afiliasi penerbangan.

## **2.6. Periode Kerja**

Sama Rata-rata periode kerja sama yang dilaksanakan di FMIPA UNIMED tergantung dengan jenis dokumen yang disepakati, Perjanjian Kerja Sama (MoA) memiliki periode rata-rata selama 5 tahun, dan kegiatan kerja sama yang ditandai dengan IA memiliki periode rata-rata 1 tahun pelaksanaan.

# BAB III EVALUASI HASIL MONEV

## 3.1 HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA

### Tingkat Kepuasan Mitra

Hasil survei yang dilakukan terhadap mitra kerja sama FMIPA UNIMED pada tahun 2024 menunjukkan bahwa secara umum para mitra merasa puas terhadap berbagai aspek kerja sama yang telah dijalankan. Survei dilakukan dengan menggunakan 12 indikator kepuasan yang mencakup aspek pelayanan, fasilitas, ketepatan waktu, efisiensi, komunikasi, serta manfaat yang diperoleh mitra.

No	Indikator Kepuasan	Rata-rata Skor	Kategori
1	Fakultas/Program Studi mampu memberikan pelayanan yang baik	4.3	Puas
2	Fakultas/Program Studi memiliki fasilitas yang baik	4.2	Puas
3	Fakultas/Program Studi tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan kerjasama	4.2	Puas
4	Fakultas/Program Studi berusaha menjalin kerjasama dengan cepat dan efisien	4.1	Puas
5	Fakultas/Program Studi membantu mitra dengan pelayanan solutif	4.1	Puas
6	Fakultas/Program Studi melaksanakan program sesuai dengan perjanjian kerjasama	4.2	Puas
7	Fakultas/Program Studi melakukan administrasi kerjasama secara efektif dan efisien	4.2	Puas
8	Fakultas/Program Studi intens berkomunikasi secara profesional	4.1	Puas
9	Kerjasama berjalan sesuai dengan kesepakatan dan waktu yang ditentukan	4.2	Puas

10	Kerjasama dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan	4.3	Puas
11	Kerjasama memperoleh manfaat sesuai yang diharapkan	4.2	Puas
12	Tingkat kepuasan mitra secara umum terhadap FMIPA UNIMED/Program Studi	4.2	Puas

### 3.2. Analisis Data Survei

Analisis data survei dilakukan berdasarkan 12 indikator utama yang mencakup pelayanan, fasilitas, ketepatan waktu, efisiensi, komunikasi, serta manfaat kerja sama dengan FMIPA UNIMED. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata nilai yang diberikan oleh mitra kerja sama berada pada kategori "Puas", dengan skor rata-rata di atas 4.0 pada skala 1 sampai 5. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mitra merasa bahwa FMIPA UNIMED telah melaksanakan kerja sama dengan baik dan profesional.

Hasil analisis dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan oleh Fakultas/Program Studi dinilai baik dengan rata-rata skor 4.3, menunjukkan terkait kepuasan layanan FMIPA kepada mitra.
2. Fasilitas yang disediakan oleh FMIPA UNIMED mendapatkan skor 4.2, menunjukkan FMIPA memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kerja sama.
3. Ketepatan waktu dalam melaksanakan program kerja sama memiliki skor tertinggi, yaitu 4.2, menunjukkan komitmen kuat terhadap waktu yang telah disepakati.
4. Efisiensi dalam pelayanan kerja sama memperoleh skor 4.1, yang berarti mitra merasa pelayanan dilakukan dengan cepat dan efisien.
5. Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi mitra mendapatkan skor 4.1, dengan catatan bahwa beberapa mitra mengharapkan peningkatan respons yang lebih cepat.
6. Implementasi program sesuai dengan perjanjian kerja sama memperoleh skor 4.2, mencerminkan kesesuaian program dengan perencanaan.
7. Administrasi kerja sama dinilai baik dengan skor 4.2, meskipun beberapa masukan terkait efisiensi masih perlu diperhatikan.
8. Komunikasi profesional antara FMIPA UNIMED dan mitra kerja sama mendapat skor 4.1, menandakan hubungan komunikasi yang cukup baik.
9. Kesepakatan kerja sama yang berjalan sesuai rencana mendapatkan skor 4.2, menunjukkan konsistensi dalam pelaksanaan.

10. Pencapaian tujuan kerja sama dinilai 4.3, yang berarti target kerja sama umumnya tercapai sesuai harapan.
11. Manfaat yang diperoleh mitra dari kerja sama memperoleh skor 4.2, dengan beberapa catatan agar program lebih berdampak nyata.
12. Tingkat kepuasan secara umum berada pada skor 4.2, menegaskan bahwa mitra merasa puas dengan kerja sama yang telah berlangsung.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap mitra FMIPA Unimed, diperoleh data bahwa mayoritas mitra menyatakan kepuasan terhadap pelaksanaan kerjasama yang telah berlangsung. Tingkat kepuasan mitra ditunjukkan oleh nilai rata-rata sebesar 4,2 dari skala 5, dengan responden memberikan penilaian kepuasan pada kategori “puas” hingga “sangat puas.” Selain itu, hasil survei menunjukkan bahwa sebesar 90% mitra menyatakan keinginan untuk melanjutkan kerjasama dengan FMIPA Unimed di masa mendatang.

Temuan ini mengindikasikan adanya kepercayaan dan penghargaan mitra terhadap kinerja FMIPA Unimed dalam menjalin kemitraan, sekaligus menunjukkan potensi keberlanjutan kerjasama yang baik. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat kepuasan mitra dengan keinginan untuk melanjutkan kerjasama. Mitra dengan tingkat kepuasan lebih tinggi cenderung memiliki komitmen lebih besar untuk terus menjalin kolaborasi. Meskipun demikian, beberapa mitra menyampaikan masukan terkait perlunya perbaikan dalam aspek komunikasi dan penyederhanaan prosedur administrasi untuk meningkatkan efektivitas kerjasama. Hal ini menjadi catatan penting bagi FMIPA Unimed untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan kemitraan. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa kerjasama antara FMIPA Unimed dengan mitra berjalan dengan baik, diterima secara positif, dan memiliki peluang besar untuk terus berlanjut serta berkembang di masa mendatang.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap mitra FMIPA, ditemukan bahwa hambatan administrasi merupakan kendala yang paling banyak dirasakan dalam pelaksanaan kerjasama. Sebanyak 50% mitra menyebutkan bahwa prosedur administrasi yang kompleks dan memakan waktu menjadi tantangan utama dalam proses kemitraan. Hambatan ini dinilai berdampak pada kelancaran pelaksanaan program, khususnya dalam hal kecepatan pengambilan keputusan, proses perizinan, serta penyelesaian dokumen pendukung. Mitra menyampaikan bahwa beberapa prosedur dirasakan kurang fleksibel dan membutuhkan koordinasi lebih intensif untuk diselesaikan.

Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan perbaikan sistem administrasi, baik melalui penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan, maupun peningkatan kapasitas sumber daya pengelola kerjasama. Dengan adanya perbaikan di aspek administrasi, diharapkan proses kerjasama dapat berjalan lebih efisien, responsif, dan memberikan kemudahan bagi semua pihak yang terlibat. Upaya perbaikan sistem administrasi ini juga dipandang penting sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan mitra serta mendukung keberlanjutan dan perluasan kerjasama FMIPA di masa mendatang. Temuan ini akan menjadi dasar rekomendasi perbaikan di bagian selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas kerja sama yang berkelanjutan antara FMIPA UNIMED dan para mitra.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, secara umum para mitra kerja sama merasa puas dengan berbagai aspek pelaksanaan kerja sama yang dilakukan oleh FMIPA UNIMED. Tingkat kepuasan yang tinggi terutama ditunjukkan pada aspek pelayanan, ketepatan waktu pelaksanaan program, dan implementasi program sesuai perjanjian.

Mitra merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh FMIPA UNIMED cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Hal ini didukung oleh komunikasi yang profesional dan intensif selama proses kerja sama berlangsung. Selain itu, ketepatan waktu dalam pelaksanaan program menjadi salah satu indikator yang mendapatkan apresiasi tinggi dari mitra, menunjukkan bahwa FMIPA UNIMED mampu menjaga komitmen sesuai jadwal yang telah disepakati.

Meskipun demikian, beberapa area perbaikan yang perlu diperhatikan adalah pada respons terhadap perubahan program yang dirasa dapat ditingkatkan lagi, serta efektivitas koordinasi pada program lintas sektor. Beberapa mitra juga mengharapkan adanya peningkatan inovasi dalam program yang dijalankan agar dampaknya lebih signifikan dan berkelanjutan.

## BAB IV TEMUAN DAN REKOMENDASI

**Tabel 4.1. Temuan dan Rekomendasi**

Temuan	Rekomendasi
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kekuatan utama terletak pada ketepatan waktu pelaksanaan program, pelayanan yang baik, dan kesesuaian program dengan perjanjian kerja sama,</li><li>2. Komunikasi profesional sudah berjalan cukup baik, namun perlu peningkatan pada respons terhadap perubahan program.</li><li>3. Administrasi kerja sama dinilai efektif, tetapi perlu ditingkatkan pada koordinasi lintas sector.</li><li>4. Beberapa mitra mengharapkan agar waktu respons terhadap perubahan program dan koordinasi internal dapat lebih cepat dan terstruktur.</li><li>5. Beberapa mitra mengharapkan agar waktu respons terhadap perubahan program dan koordinasi internal dapat lebih cepat dan terstruktur,</li><li>6. Manfaat kerja sama dianggap memadai, namun mitra berharap program ke depan dapat lebih inovatif dan berdampak luas.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meningkatkan respons terhadap perubahan program secara lebih cepat dan adaptif, sehingga mitra merasa lebih diperhatikan dalam setiap perubahan yang terjadi.</li><li>2. Memperkuat koordinasi lintas sektor untuk memastikan setiap program berjalan secara efisien dan minim hambatan administratif.</li><li>3. Meningkatkan inovasi dalam program kerja sama, dengan fokus pada kegiatan yang berdampak luas dan berkelanjutan bagi mitra.</li><li>4. Memperluas infrastruktur komunikasi digital untuk mempercepat proses administrasi dan pelaporan hasil kerja sama.</li><li>5. Menyusun panduan kerja sama yang lebih sistematis agar mitra memiliki pemahaman yang jelas terhadap prosedur dan ekspektasi dalam program yang dijalankan</li></ol>

# BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei, Universitas Negeri Medan (UNIMED) telah memberikan layanan pengabdian kepada masyarakat yang memuaskan mitra, dengan beberapa aspek mendekati sangat puas. Mitra menilai bahwa kerja sama yang dijalankan telah memberikan manfaat nyata, terutama dalam hal kelanjutan kerja sama dan profesionalisme tim pengabdian. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan responsivitas tim, menyesuaikan model hasil pengabdian agar lebih aplikatif, serta memperbaiki sistem pelaporan agar lebih informatif dan mudah diakses. Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program, diperlukan evaluasi berkala guna memastikan bahwa setiap kegiatan pengabdian berjalan sesuai MoU serta memberikan dampak yang lebih luas dan signifikan bagi mitra serta masyarakat.

## 5.2. Penutup & Tindak Lanjut

Demikian laporan monitoring dan evaluasi kepuasan Mitra bidang Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Semoga laporan monev ini dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mitra kerjasama Universitas Negeri Medan, Khususnya di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Berdasarkan rangkuman data di atas, seluruh mitra menyatakan untuk melanjutkan kerja sama dengan pertimbangan memperhatikan catatan maupun rekomendasi dari hasil evaluasi survei kepuasan mitra ini.