

**LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJA  
SAMA PRODI MAGISTER ILMU HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER ILMU HUKUM**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA**

**MEDAN, TAHUN 2022**

# LAPORAN

## KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

### PRODI MAGISTER ILMU HUKUM



**PASCASARJANA**  
UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA**  
Kampus UPMI Terpadu: Jl. Balai Desa, Marindal Dua, Kec. Patumbak,  
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20149

**LAPORAN KEPUASAN MITRA  
KERJA SAMA  
PRODI MAGISTER ILMU HUKUM  
PASCASARJANA UPMI**

No.Dok	012/UPM.PPs/SPMI-UPMI
Revisi	01
Tgl Eff	1 Agustus 2020

## **LEMBAR PENGESAHAAN**

Laporan Audit Mutu Internal Laporan Kepuasan Mitra Kerja Sama  
Program Studi S2 Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Pembinaan Masyarakat  
Indonesia T.A 2021/2022

Laporan ini telah diperiksa dan disahkan oleh Unit Penjaminan Mutu Pascasarjana  
Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia sebagai bentuk evaluasi dan komitmen  
terhadap peningkatan mutu berkelanjutan.

Medan, 2 November 2022

<p>Menyetujui, <b>Direktur Pascasarjana</b></p> <p> Dr. Mananda Situmorang, Drs.,M.Si</p>	<p>Mengetahui, <b>Ketua Unit Penjaminan Mutu Pascasarjana</b></p> <p> Dr. Reza Nurul Ihsan, S.E, S.H., M.M., M.H</p>
--	--

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama Pascasarjana Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI) Tahun Akademik 2020/2021 ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini merupakan bagian integral dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Tujuannya adalah untuk memastikan mutu dan efektivitas pelaksanaan kerja sama antara Pascasarjana UPMI dengan mitra eksternal dalam mendukung pencapaian Tridharma Perguruan Tinggi serta peningkatan reputasi akademik institusi. Dalam konteks global yang penuh dinamika dan tantangan, kolaborasi yang sinergis antara dunia akademik dan para mitra di lapangan menjadi sebuah keniscayaan. Kerja sama ini tidak hanya berperan sebagai jembatan antara teori dan praktik, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk mengukur relevansi dan kontribusi nyata Program Pascasarjana UPMI dalam menjawab kebutuhan pembangunan nasional. Oleh karena itu, umpan balik dari para mitra merupakan cermin yang jujur atas kualitas proses dan keluaran yang dihasilkan, sekaligus menjadi kompas bagi arah pengembangan ke depan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang dirancang secara komprehensif untuk menangkap aspek-aspek kunci dalam kemitraan, mencakup mutu lulusan, efektivitas program magang dan penelitian, kualitas pelatihan dan pengabdian masyarakat, serta responsivitas dan komunikasi institusi. Data dan temuan yang terhimpun di dalamnya bukan sekadar angka statistik, melainkan sebuah narasi berharga yang menggambarkan kekuatan yang patut dipertahankan dan area perbaikan yang perlu mendapat perhatian serius. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kami sampaikan:

- Kepada seluruh Mitra Kerja Sama, baik dari instansi pemerintah, swasta, maupun lembaga swadaya masyarakat, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan penilaian serta masukan yang konstruktif. Keterbukaan dan kepercayaan Bapak/Ibu merupakan modal berharga bagi peningkatan mutu berkelanjutan di lingkungan Pascasarjana UPMI.
- Kepada Tim Unit Penjaminan Mutu (UPM) dan Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M) atas dedikasi, ketelitian, dan koordinasi yang luar biasa dalam setiap tahapan, mulai dari perancangan instrumen, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan ini.
- Kepada seluruh pimpinan dan staf Pascasarjana UPMI yang telah mendukung proses ini dari awal hingga akhir.

Akhir kata, semoga laporan ini tidak hanya menjadi dokumen administratif belaka, tetapi dapat dijadikan sebagai landasan empiris dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan program peningkatan mutu yang lebih terarah, efektif, dan berdampak positif bagi semua pemangku kepentingan. Kami senantiasa terbuka untuk kritik dan saran guna penyempurnaan laporan serupa di masa yang akan datang.

Medan, 2 November 2022  
Direktur Pascasarjana UPMI

Dr. Mananda Situmorang, Drs.,M.Si

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pascasarjana Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI) secara konsisten berkomitmen untuk menjadi institusi pendidikan tinggi yang unggul dan relevan dengan kebutuhan zaman. Dalam mewujudkan visi tersebut, Pascasarjana UPMI telah aktif menjalin berbagai **kerja sama strategis** dengan beragam lembaga eksternal, termasuk lembaga pemerintah, lembaga peradilan, asosiasi profesi, perguruan tinggi, lembaga penelitian, dunia usaha dan industri (DUDI), serta lembaga masyarakat. Kemitraan yang bersifat simbiosis mutualistik ini menjadi tulang punggung dalam memperkuat pelaksanaan **Tridharma Perguruan Tinggi**, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Kolaborasi ini tidak hanya dimaknai sebagai perluasan jejaring, tetapi sebagai sebuah **strategi untuk meningkatkan relevansi, kualitas, dan dampak** dari seluruh aktivitas akademik. Melalui kerja sama, dunia akademik dan praktis dapat bertemu, sehingga kurikulum dapat diselaraskan dengan kebutuhan industri, penelitian dapat menjawab persoalan riil di masyarakat, dan pengabdian dapat memberikan solusi yang berbasis ilmu pengetahuan. Namun, kemitraan yang terjalin haruslah bersifat dinamis dan terus berkembang. Untuk memastikan bahwa setiap kerja sama berjalan secara efektif dan memberikan manfaat nyata bagi semua pihak, diperlukan suatu mekanisme **evaluasi yang sistematis dan objektif**. Pengukuran tingkat kepuasan mitra merupakan komponen kunci dalam sistem penjaminan mutu, yang berfungsi sebagai alat diagnostik untuk menilai kesehatan suatu kemitraan. Evaluasi ini difokuskan pada aspek-aspek kritis seperti **tata kelola, transparansi, efisiensi komunikasi, kualitas output, dan nilai tambah** yang dirasakan oleh mitra. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya menjadi alat ukur, tetapi juga menjadi peta jalan bagi perbaikan dan penguatan berkelanjutan bagi seluruh jejaring kerja sama Pascasarjana UPMI.

## 1.2 Tujuan Evaluasi

Secara umum, evaluasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai kualitas pelaksanaan kerja sama dari perspektif mitra. Secara lebih rinci, tujuan evaluasi ini adalah:

### 1. Mengukur dan Menganalisis Tingkat Kepuasan Mitra

- a. Untuk memperoleh data kuantitatif dan kualitatif mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan seluruh aspek kerja sama dengan Pascasarjana UPMI selama Tahun Akademik 2020/2021.
- b. Untuk mengevaluasi kinerja layanan dan program kerja sama pada dimensi-dimensi spesifik, seperti kualitas sumber daya manusia (dosen, mahasiswa, staf), administrasi, dan outcome yang dihasilkan.

### 2. Mengidentifikasi Faktor Penentu Keberhasilan dan Kendala

- a. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung yang menjadi kekuatan dan harus dipertahankan dalam pelaksanaan kerja sama.
- b. Untuk mendiagnosis faktor-faktor penghambat, kendala, serta area kritis yang memerlukan perbaikan dan intervensi segera.

### 3. Menyusun Rekomendasi Strategis untuk Peningkatan Mutu

- a. Untuk merumuskan rekomendasi yang bersifat strategis, operasional, dan terukur sebagai bahan masukan bagi proses pengambilan keputusan pimpinan.
- b. Untuk memberikan dasar empiris dalam menyusun rencana aksi peningkatan mutu (RAPM) untuk siklus kerja sama berikutnya, guna menjamin terjadinya peningkatan berkelanjutan (continuous improvement).

### 1.3 Ruang Lingkup & Definisi Operasional

Agar evaluasi ini terfokus dan hasilnya dapat diimplementasikan, ruang lingkup dibatasi sebagai berikut:

1. **Substansi Evaluasi:** Laporan ini berfokus pada evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja sama dalam kerangka Tridharma Perguruan Tinggi, yang mencakup:
  - a. **Kerja Sama Pendidikan:** Magang, pertukaran pelajar, co-teaching.
  - b. **Kerja Sama Penelitian:** Penelitian bersama, publikasi, seminar.
  - c. **Kerja Sama Pengabdian Masyarakat:** Kuliah Kerja Nyata (KKN), pelatihan, pendampingan masyarakat.
  - d. **Aspek Layanan Pendukung:** Administrasi, komunikasi, dan koordinasi.
2. **Ruang Lingkup Waktu:** Evaluasi mencakup seluruh kegiatan kerja sama yang aktif dan dilaksanakan dalam periode **Tahun Akademik 2020/2021**.
3. **Ruang Lingkup Kelembagaan:** Mitra yang dievaluasi adalah seluruh lembaga eksternal yang memiliki **Dokumen Kerja Sama yang Sah dan Masih Berlaku** dengan Pascasarjana UPMI, berupa:
  - a. **Nota Kesepahaman (MoU/Memorandum of Understanding)**
  - b. **Perjanjian Kerja Sama (MoA/Memorandum of Agreement)**
  - c. **Implementing Agreement (IA)** atau dokumen turunan lainnya.
4. **Definisi Operasional:**
5. **Mitra Kerja Sama:** Semua lembaga atau organisasi eksternal di luar struktur UPMI (pemerintah, swasta, BUMN, perguruan tinggi, NGO) yang telah menandatangani perjanjian kerja sama formal dengan Pascasarjana UPMI dalam bidang akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

6. **Tingkat Kepuasan:** Persepsi dan penilaian subjektif mitra kerja sama yang diukur melalui skala Likert terhadap berbagai indikator kinerja yang telah ditetapkan, yang mencerminkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima.

#### 1.4 Dasar Hukum & Acuan

Penyusunan laporan evaluasi ini berpedoman pada seperangkat regulasi dan dokumen formal berikut:

1. **Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.** Pasal 4 dan Pasal 5 mengamanatkan bahwa pendidikan tinggi harus berperan aktif dalam pembangunan nasional dan menjamin mutu pendidikannya, sementara Pasal 83 secara khusus mendorong kerja sama dengan berbagai lembaga.
2. **Panduan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.** Dokumen ini memberikan kerangka kerja dan prosedur baku untuk siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), di mana laporan ini merupakan output dari tahap Evaluasi.
3. **Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Pascasarjana UPMI.** Laporan ini sejalan dengan misi Renstra yang menekankan pada penguatan jejaring dan peningkatan mutu layanan melalui kemitraan yang berkelanjutan.
4. **Dokumen Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti).** Sebagai acuan normatif untuk menjaga kualitas output dan proses dalam setiap aktivitas kerja sama.

## BAB II. METODOLOGI

### 2.1 Desain & Populasi

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-evaluatif dengan pendekatan kuantitatif. Desain deskriptif dipilih untuk memotret dan mendeskripsikan kondisi aktual tingkat kepuasan mitra secara sistematis dan faktual. Sementara itu, aspek evaluatif diterapkan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan kerja sama telah memenuhi standar dan harapan yang telah ditetapkan, sehingga dapat menjadi dasar untuk penilaian dan peningkatan mutu. Populasi dalam survei ini adalah seluruh mitra kerja sama aktif Pascasarjana UPMI pada Tahun Akademik 2020/2021, yang berjumlah 4 institusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan menyeluruh dari setiap mitra, mengingat jumlah populasi yang terbatas dan strategis. Setiap institusi mitra diwakili oleh satu Person In Charge (PIC) atau perwakilan yang paling memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan kerja sama dengan Pascasarjana UPMI.

### 2.2 Instrumen & Indikator

Instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data **adalah** kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1-5, dengan anchor: 1=Sangat Tidak Puas, 2=Tidak Puas, 3=Cukup, 4=Puas, 5=Sangat Puas. Kuesioner dirancang untuk mengukur tujuh dimensi utama yang menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah kemitraan, dengan rincian indikator sebagai berikut:

- 1. Relevansi & Manfaat:** Mengukur sejauh mana kerja sama sesuai dengan kebutuhan strategis mitra dan memberikan nilai tambah (manfaat keilmuan, peningkatan kapasitas SDM, solusi praktis).

2. **Tata Kelola & Kepastian Layanan:** Mencakup kejelasan prosedur operasional standar (SOP), konsistensi pelaksanaan, ketepatan waktu, dan akuntabilitas.
3. **Komunikasi & Respons:** Menilai efektivitas saluran komunikasi, kecepatan tanggapan, kemudahan menghubungi PIC, dan kejelasan informasi.
4. **Kualitas Pelaksanaan:** Berfokus pada mutu teknis pelaksanaan kegiatan (seperti penyelenggaraan pelatihan, kualitas penelitian, kompetensi mahasiswa magang, dan kualitas pengabdian masyarakat).
5. **Hasil & Dampak:** Mengukur keluaran (output) dan hasil (outcome) yang terukur dari kerja sama, seperti laporan, publikasi, produk, atau peningkatan kinerja di institusi mitra.
6. **Administrasi & Keuangan:** Menilai efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi dan pengelolaan keuangan (bila ada).
7. **Keberlanjutan Kemitraan:** Menilai niat dan komitmen mitra untuk melanjutkan dan memperluas kerja sama di masa depan.

### 2.3 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahap:

1. **Tahap Persiapan:** Database mitra aktif diverifikasi dan daftar PIC diperbarui.
2. **Tahap Penyebaran:** Kuesioner daring dikembangkan menggunakan platform Google Forms dan disebarluaskan via email resmi kepada 15 PIC mitra pada bulan September 2021.
3. **Tahap Monitoring:** Pengiriman reminder (pingingat) dilakukan secara berkala setiap minggu kepada mitra yang belum mengisi kuesioner untuk meningkatkan tingkat respon (response rate).
4. **Tahap Penutupan:** Masa pengumpulan data ditutup pada akhir Oktober 2021. Dari 15 kuesioner yang disebarluaskan, seluruhnya kembali (response rate 100%) dan dinyatakan lengkap serta valid untuk dianalisis.

## 2.4 Validitas, Reliabilitas, & Kategori Nilai

Untuk menjamin kualitas data, uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan.

- **Uji Validitas:** Dilakukan melalui **expert judgment** atau uji validitas isi oleh dua orang pakar dari bidang manajemen pendidikan dan penjaminan mutu. Butir-butir kuesioner dinyatakan telah memenuhi aspek validitas isi (content validity) karena merepresentasikan seluruh dimensi yang hendak diukur dan relevan dengan konteks kerja sama perguruan tinggi.
- **Uji Reliabilitas:** Diuji secara statistik menggunakan koefisien **Cronbach's Alpha** pada perangkat lunak SPSS. Hasil uji menunjukkan nilai **0,87**. Nilai ini berada di atas batas minimal 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner memiliki konsistensi internal yang **sangat baik (reliabel)** dan dapat dipercaya untuk mengukur kepuasan mitra.

**Kategori penilaian** dirumuskan untuk memudahkan interpretasi skor rata-rata yang diperoleh, dengan interval sebagai berikut:

- **4,21 – 5,00 = Sangat Puas**
- **3,41 – 4,20 = Puas**
- **2,61 – 3,40 = Cukup Puas**
- **1,81 – 2,60 = Kurang Puas**
- **1,00 – 1,80 = Sangat Kurang Puas**

## 2.5 Metode Analisis (CSI, GAP, NPS)

Data yang terkumpul dianalisis dengan tiga metode analisis untuk mendapatkan wawasan yang mendalam:

1. **Customer Satisfaction Index (CSI):** Digunakan untuk menghitung **indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan**. Rumus yang digunakan adalah pembobotan skor rata-rata dari seluruh dimensi. Hasil CSI ini memberikan gambaran agregat tentang performa Pascasarjana UPMI di mata mitra.
2. **Analisis GAP (Kesenjangan):** Analisis ini membandingkan **skor kepuasan (kinerja) dengan skor kepentingan (harapan)** untuk setiap indikator. Dengan asumsi bahwa semua indikator dianggap penting (skor harapan ideal = 5), gap dihitung dari selisih antara skor kinerja dan skor harapan. Indikator dengan nilai gap negatif terbesar menandai area yang paling kritis dan menjadi prioritas utama untuk perbaikan.
3. **Net Promoter Score (NPS):** Metode ini mengukur **loyalitas mitra** berdasarkan pertanyaan tunggal: "Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan Pascasarjana UPMI kepada rekanan atau institusi lain?" Responden dikategorikan sebagai:
  - a. **Promotor** (skor 9-10): Mitra yang sangat puas dan loyal.
  - b. **Pasif** (skor 7-8): Mitra yang puas tetapi tidak antusias.
  - c. **Detractor** (skor 0-6): Mitra yang tidak puas dan berpotensi memberikan umpan balik negatif. NPS dihitung dengan rumus: **%Promotor - %Detractor**. Skor NPS berkisar dari -100 hingga +100, di mana skor positif menunjukkan keunggulan dalam membangun loyalitas.

## BAB III. HASIL EVALUASI

### 3.1 Profil Responden

Dari total 15 mitra kerja sama aktif yang menjadi populasi survei, sebanyak 12 mitra (80%) berpartisipasi dan mengembalikan kuesioner dengan lengkap. Tingkat respon sebesar 80% ini dikategorikan **sangat baik** dan representatif untuk menggambarkan kondisi keseluruhan mitra Pascasarjana UPMI.

Karakteristik mitra menunjukkan jejaring strategis Pascasarjana UPMI yang beragam dan multidimensi. Rincian profil berdasarkan sektor adalah sebagai berikut:

- **Instansi Pemerintah (33%)**: Meliputi kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Peran mitra ini dominan dalam kegiatan pengabdian masyarakat, penyusunan kebijakan publik, dan penelitian terapan.
- **Lembaga Peradilan (25%)**: Terdiri atas pengadilan negeri, kejaksaan, dan lembaga hukum terkait. Kemitraan ini menopang pelaksanaan program magang terstruktur serta studi kasus hukum bagi mahasiswa Program Magister Hukum.
- **Universitas Mitra (17%)**: Perguruan tinggi negeri dan swasta yang berfokus pada kolaborasi akademik, seperti pertukaran dosen, penelitian bersama, dan publikasi ilmiah.
- **Lembaga Profesi Hukum (17%)**: Organisasi advokat, notaris, dan lembaga sertifikasi profesi yang mendukung peningkatan kompetensi praktis mahasiswa dan relevansi kurikulum.
- **Sektor Industri (8%)**: Perusahaan yang menyediakan lapangan magang, riset kebijakan korporasi, serta studi kelayakan bisnis hukum.

Tingkat partisipasi lintas sektor yang tinggi memperkuat validitas data survei dan memberikan perspektif komprehensif mengenai mutu kemitraan Pascasarjana UPMI.

### 3.2 Rekap Skor per Indikator & Dimensi

No	Dimensi	Skor Rata-rata	Kategori
1	Relevansi & Manfaat	4.45	Sangat Puas
2	Tata Kelola & Kepastian Layanan	4.10	Puas
3	Komunikasi & Respons	3.90	Puas
4	Kualitas Pelaksanaan	4.25	Sangat Puas
5	Hasil & Dampak	3.85	Puas
6	Administrasi & Keuangan	3.70	Puas
7	Keberlanjutan Kemitraan	3.60	Puas

**Indeks Kepuasan Mitra (CSI) = 4.12 → Kategori: Puas**

### 3.3 Temuan Utama (Analisis SWOT)

Berdasarkan hasil kuantitatif dan umpan balik kualitatif dari responden mitra, diperoleh analisis SWOT berikut yang menggambarkan posisi strategis kerja sama Pascasarjana UPMI:

#### A. Strengths (Kekuatan Internal)

- 1. Relevansi dan Manfaat Program yang Tinggi (Skor 4.45):** Mitra menilai program kerja sama sangat sesuai dengan kebutuhan dan visi lembaga mereka. Kegiatan seperti

magang di lembaga peradilan serta pelatihan di instansi pemerintah memberikan value-added nyata bagi peningkatan kompetensi SDM mitra.

2. **Kualitas Pelaksanaan Akademik yang Unggul (Skor 4.25):** Dosen dan mahasiswa Pascasarjana UPMI mendapatkan apresiasi atas kompetensi teknis, profesionalisme, dan kemampuan analisis mendalam dalam pelaksanaan penelitian dan PkM.
3. **Komunikasi Formal yang Efektif:** Tata kelola komunikasi, surat-menyerat, notulensi, dan laporan kegiatan berlangsung tertib dan tepat waktu, memperkuat citra institusi yang kredibel dan terpercaya.

#### B. Weaknesses (Kelemahan Internal)

1. **Koordinasi Administrasi Lintas Unit Belum Optimal:** Beberapa mitra mengeluhkan proses administrasi yang masih lambat, terutama ketika melibatkan berbagai unit (UPT, Biro AUAK, Pascasarjana). Hal ini menurunkan efisiensi layanan.
2. **Sistem Dokumentasi dan Arsip Masih Manual:** Banyak dokumen pendukung (MoU, MoA, laporan) belum terdigitalisasi. Kondisi ini menghambat proses pelacakan cepat (quick tracking) dan kolaborasi antarpihak.
3. **Evaluasi Keberlanjutan Perlu Diperkuat (Skor 3.60):** Dimensi keberlanjutan memperoleh skor terendah, menandakan belum adanya mekanisme sistematis untuk mengevaluasi dampak jangka panjang dan tindak lanjut program.

#### C. Opportunities (Peluang Eksternal)

1. **Perluasan Kerja Sama Penelitian dan Magang:** Permintaan mitra dari sektor hukum dan pemerintahan untuk memperbanyak program magang dan riset bersama sangat tinggi, menjadi peluang strategis bagi pengembangan jejaring akademik.

2. **Pemanfaatan Teknologi Digital:** Pascasarjana UPMI berpotensi mengembangkan platform digital untuk manajemen kemitraan, repository hasil riset, dan webinar kolaboratif lintas lembaga.
3. **Diversifikasi Program Pelatihan:** Keunggulan akademik dapat dikonversi menjadi program pelatihan dan sertifikasi profesional berbayar, yang sekaligus memperkuat branding dan sumber pendanaan institusi.

#### D. Threats (Ancaman Eksternal)

1. **Perubahan Regulasi Pemerintah:** Dinamika regulasi nasional mengenai kerja sama perguruan tinggi dapat memengaruhi kontinuitas administrasi dan perlu diantisipasi dengan kesiapan dokumen yang adaptif.
2. **Rotasi Pejabat di Lembaga Mitra:** Pergantian PIC sering mengakibatkan hilangnya kesinambungan hubungan dan memerlukan waktu untuk membangun ulang komitmen kerja sama.
3. **Persaingan Antar Perguruan Tinggi:** Meningkatnya jumlah universitas yang menawarkan model kemitraan lebih fleksibel dan berteknologi tinggi menuntut Pascasarjana UPMI untuk terus berinovasi agar tetap kompetitif.

## BAB IV. ANALISIS & PEMBAHASAN

### 4.1 Pencapaian Tingkat Kepuasan dan Dampak Strategis

Hasil evaluasi mengonfirmasi bahwa secara keseluruhan, mitra kerja sama Pascasarjana UPMI merasa **Puas (CSI: 4.12)** dengan pelaksanaan kerja sama selama Tahun Akademik 2020/2021. Skor ini merupakan pencapaian yang positif, menunjukkan bahwa fondasi hubungan kemitraan yang telah dibangun cukup kuat. Lebih dari sekadar angka, kepuasan ini memiliki dampak langsung dan nyata terhadap peningkatan **Tridharma Perguruan Tinggi**:

1. **Dalam Pendidikan dan Pembelajaran:** Kemitraan yang solid menjadi tulang punggung program **Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM)**. Keikutsertaan mahasiswa dalam magang di lembaga peradilan dan instansi pemerintah telah **meningkatkan kompetensi praktis, membangun jaringan profesional, dan memperkaya pengalaman belajar** di luar kampus. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas dan relevansi lulusan.
2. **Dalam Penelitian:** Skor tinggi pada dimensi Relevansi & Manfaat dan Kualitas Pelaksanaan tercermin dalam kolaborasi penelitian yang menghasilkan **penelitian terapan yang solutif**. Topik-topik penelitian bersama dengan mitra tidak hanya memenuhi standar akademik, tetapi juga menjawab persoalan riil di masyarakat dan instansi, yang pada akhirnya **meningkatkan kuantitas dan kualitas publikasi ilmiah** dosen dan mahasiswa.
3. **Dalam Pengabdian kepada Masyarakat (PkM):** Program PkM yang dilaksanakan berdasarkan kebutuhan mitra (seperti pelatihan bagi aparat desa atau penyuluhan hukum) telah **memperkuat peran UPMI sebagai agent of development**. Dampaknya

adalah peningkatan kapasitas mitra dan penguatan reputasi institusi di tingkat regional dan nasional.

#### 4.2 Analisis Mendalam terhadap Kekuatan Utama: Relevansi dan Kualitas

Pencapaian skor **Sangat Puas (4.45)** pada dimensi **Relevansi & Manfaat** merupakan indikator kunci kesuksesan. Hal ini mengonfirmasi bahwa strategi Pascasarjana UPMI dalam menjalin kerja sama yang berbasis pada **keselarasan kebutuhan (need-based) dan muatan manfaat (benefit-laden)** telah tepat sasaran. Mitra tidak hanya melihat kerja sama sebagai kewajiban formal, tetapi sebagai **kemitraan strategis yang saling menguntungkan (symbiotic mutualism)**. Demikian pula, skor **Sangat Puas (4.25)** pada dimensi **Kualitas Pelaksanaan** membuktikan bahwa kapasitas akademik dan profesionalisme sumber daya manusia Pascasarjana UPMI (dosen, peneliti, dan mahasiswa) diakui secara eksternal. Kekuatan ini adalah **aset intangible** yang paling berharga dan menjadi pembeda utama (competitive advantage) dibandingkan perguruan tinggi lain.

#### 4.3 Identifikasi Area Kritis untuk Peningkatan: Keberlanjutan dan Administrasi

Meskipun secara umum puas, temuan ini juga mengungkap area kritis yang memerlukan intervensi strategis. Skor terendah pada dimensi **Keberlanjutan Kemitraan (3.60)** mengirimkan sinyal bahwa hubungan kemitraan saat ini mungkin masih bersifat **transaksional dan proyek-based**, bukan **relasional dan berkelanjutan**. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab adalah:

1. **Mekanisme Evaluasi Pasca-Kegiatan yang Lemah:** Tidak adanya forum evaluasi bersama secara rutin setelah suatu program selesai untuk merancang tahap selanjutnya.
2. **Minimnya Inovasi Program:** Kurangnya pengembangan program lanjutan yang lebih menarik setelah program awal berhasil dilaksanakan.

3. **Keterbatasan Jejaring yang Terkelola (Managed Network):** Hubungan seringkali hanya terpusat pada satu PIC, sehingga rentan terhadap perubahan struktur di kedua belah pihak.

Selain itu, skor yang relatif rendah pada dimensi **Administrasi & Keuangan (3.70)** mengkonfirmasi temuan di Bab III mengenai kelemahan koordinasi dan dokumentasi. Proses administrasi yang lambat dan tidak terdigitalisasi dapat **mengikis kepercayaan mitra**, meskipun mereka puas dengan substansi akademiknya. Dalam jangka panjang, inefisiensi ini dapat menjadi penghambat utama dalam memperluas skala dan cakupan kerja sama.

#### 4.4 Sintesis: Mempertahankan Kekuatan, Memperbaiki Kelemahan

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan sebuah paradigma: **Pascasarjana UPMI unggul dalam "substansi" tetapi masih perlu berbenah dalam "proses pendukung"**. Mitra sangat menghargai output intelektual dan manfaat program, namun pengalaman mereka sedikit ternoda oleh prosedur administrasi yang berbelit dan ketidakpastian mengenai kelanjutan kemitraan. Oleh karena itu, fokus ke depan harus pada:

1. **Mempertahankan dan Memanfaatkan Kekuatan:** Terus menjalin kerja sama yang relevan dan menjaga kualitas akademik sebagai brand image.
2. **Memperkuat Kelemahan Administratif:** Melakukan transformasi digital pada sistem administrasi dan menciptakan SOP yang lebih efisien.
3. **Mengubah Pola Pikir dari Transaksional ke Berkelanjutan:** Membangun mekanisme untuk secara aktif mengelola dan memelihara hubungan kemitraan jangka panjang, tidak hanya sekadar melaksanakan program yang ada dalam MoU.

## BAB V. KESIMPULAN & REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh proses evaluasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- 1. Tingkat Kepuasan yang Positif dengan Ruang untuk Peningkatan:** Secara keseluruhan, mitra kerja sama Pascasarjana UPMI Tahun Akademik 2020/2021 menyatakan **kepuasan (Satisfied)** dengan Indeks Kepuasan Mitra (CSI) sebesar **4.12**. Capaian ini membuktikan bahwa nilai dan manfaat kerjasama yang dijalin telah dirasakan oleh mitra. Namun, skor ini juga mengindikasikan adanya peluang yang signifikan untuk meningkat dari kategori "Puas" menjadi "Sangat Puas".
- 2. Kekuatan pada Nilai Inti Akademik:** Kekuatan dan daya tarik utama Pascasarjana UPMI di mata mitra terletak pada **substansi akademik dan relevansi program**. Dimensi **Relevansi & Manfaat (4.45)** dan **Kualitas Pelaksanaan (4.25)** yang mencapai kategori "Sangat Puas" merupakan modalitas utama yang harus dipertahankan dan dijadikan fondasi bagi semua inisiatif kerja sama di masa depan.
- 3. Tantangan pada Sistem Pendukung dan Perencanaan Jangka Panjang:** Tantangan utama terletak pada aspek **operasional dan keberlanjutan**. Dimensi **Keberlanjutan Kemitraan (3.60)** dan **Administrasi & Keuangan (3.70)** merupakan area kritis yang paling membutuhkan perhatian dan perbaikan sistematis. Hal ini merefleksikan kebutuhan untuk memperkuat tidak hanya aspek teknis-administratif, tetapi juga strategi pengelolaan hubungan mitra jangka panjang.

## 5.2 Rekomendasi Strategis

Untuk menindaklanjuti temuan dan analisis tersebut, berikut disampaikan rekomendasi strategis yang bersifat konkret, terukur, dan dapat diimplementasikan:

### **1. Rekomendasi Operasional: Memperkuat Efisiensi dan Transparansi Layanan**

- 1) R1: Penerapan Service Level Agreement (SLA) Internal.**
  - a. **Tindakan:** Membuat dan mensosialisasikan SLA yang jelas antar unit (Pascasarjana, UPT Kerja Sama, Biro AUAK) untuk menetapkan standar waktu respon (misal: 2 hari kerja) dan penanganan administrasi mitra.
  - b. **Tujuan:** Mempercepat proses layanan, meningkatkan akuntabilitas, dan memberikan kepastian kepada mitra.
- 2) R2: Pengembangan dan Implementasi Portal Digital Kerja Sama.**
  - a. **Tindakan:** Membangun sebuah portal/website terintegrasi yang berfungsi sebagai single point of access untuk seluruh informasi kerja sama, termasuk database MoU/MoA, galeri dokumen, laporan kegiatan, dan formulir pengajuan online.
  - b. **Tujuan:** Meningkatkan transparansi, mempermudah akses informasi, dan melakukan digitalisasi arsip untuk efisiensi pencarian dan pelaporan.

### **2. Rekomendasi Relasional: Membangun Kemitraan yang Berkelanjutan**

- 1) R3: Penyelenggaraan Forum Tahunan dengan Mitra.**
  - a. **Tindakan:** Mengadakan Annual Partnership Forum yang mengundang seluruh perwakilan mitra untuk kegiatan evaluasi tahun berjalan, sharing best practices, dan perencanaan kolaborasi tahun depan.

- b. **Tujuan:** Mengubah pola hubungan dari transaksional menjadi relasional, mendapatkan umpan balik langsung, dan merancang roadmap kerja sama yang berkelanjutan.

2) **R4: Pemberdayaan dan Pelatihan SDM Pengelola Kemitraan.**

- a. **Tindakan:** Menyelenggarakan pelatihan khusus bagi staf dan PIC yang menangani mitra, dengan fokus pada customer relationship management (CRM), komunikasi strategis, dan keterampilan dokumentasi digital.
- b. **Tujuan:** Meningkatkan kapasitas dan profesionalisme SDM dalam mengelola hubungan dan komunikasi dengan mitra.

**3. Rekomendasi Strategis: Memastikan Peningkatan yang Berkelanjutan**

1) **R5: Integrasi Evaluasi Berkala ke dalam Siklus SPMI.**

- a. **Tindakan:** Menjadikan survei kepuasan mitra sebagai kegiatan rutin tahunan yang terintegrasi dengan siklus PPEPP SPMI. Hasil survei harus secara formal dibahas dalam rapat tinjauan manajemen untuk ditindaklanjuti dalam Rencana Aksi Peningkatan Mutu (RAPM).
- b. **Tujuan:** Memastikan bahwa umpan balik dari mitra menjadi dasar yang tidak terpisahkan dalam proses perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu berkelanjutan di lingkungan Pascasarjana UPMI.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi ini secara konsisten, Pascasarjana UPMI tidak hanya dapat memperbaiki area yang lemah, tetapi juga mentransformasi sistem pengelolaan kemitraan menjadi lebih modern, efisien, dan berorientasi pada nilai jangka panjang, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi dan daya saing institusi.

## BAB VI. RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini disusun berdasarkan hasil analisis evaluasi kepuasan mitra kerja sama Pascasarjana UPMI Tahun Akademik 2020/2021. RTL menjadi bagian dari siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan berfungsi sebagai instrumen pengendalian serta peningkatan mutu kerja sama secara berkelanjutan. Setiap isu utama yang ditemukan dalam proses evaluasi dirumuskan menjadi langkah strategis dengan indikator keberhasilan yang terukur. Tujuan utama penyusunan RTL ini adalah untuk memperkuat efektivitas implementasi kemitraan, memperbaiki kelemahan yang ditemukan, serta meningkatkan nilai tambah dan keberlanjutan kerja sama antar lembaga. RTL juga menjadi dasar untuk penyusunan program kerja Pascasarjana UPMI Tahun Akademik 2021/2022.

**Tabel Rencana Tindak Lanjut**

No	Isu Utama	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Respons lambat terhadap mitra	Menetapkan SOP dan SLA (Service Level Agreement) kerja sama untuk mempercepat respon, serta membentuk Helpdesk Mitra di lingkungan Pascasarjana.	UPM Pascasarjana	Jan–Mar 2022	90% permintaan mitra mendapat respon $\leq 2$ hari kerja; 100% staf memahami SLA.
2	Dokumentasi tidak terpusat	Membangun Portal Digital Kemitraan yang memuat seluruh MoU/MoA/IA, laporan kegiatan, dan data monitoring. Disertai pelatihan penggunaan sistem bagi staf administrasi.	LP3M Unit ICT	Apr–Jun 2022	Seluruh dokumen terdigitalisasi dan dapat diakses internal; 1 portal aktif beroperasi penuh.

3	Kurang evaluasi tahunan	Menyelenggarakan Rapat Evaluasi dan Forum Tahunan Mitra yang melibatkan seluruh pihak terkait untuk meninjau capaian, kendala, dan peluang kolaborasi baru.	Pascasarjana	Jul–Sep 2022	80% mitra aktif hadir; tersusun notulensi dan rencana kerja tahunan bersama.
4	Keberlanjutan rendah	Menyusun MoU jangka panjang berbasis kinerja (Performance-Based Agreement) dengan indikator capaian tahunan, serta membuat timeline monitoring implementasi tiap kerja sama.	Pascasarjana & Mitra	Okt–Des 2022	≥1 output konkret (publikasi, PkM, pelatihan, magang) per kerja sama/tahun.
5	Kurangnya integrasi antarunit	Membentuk Tim Koordinasi Lintas Unit (Task Force) antara Pascasarjana, LPPM, LP3M, dan Biro AUAK untuk memastikan sinkronisasi data dan laporan.	Pascasarjana & LP3M	Jan–Jun 2022	Tersusunnya alur kerja terintegrasi; 100% laporan disahkan lintas unit tanpa duplikasi.
6	Minimnya sistem monitoring kinerja kerja sama	Mengembangkan Dashboard Monitoring & Evaluation (Monev) berbasis indikator mutu dan capaian IKU (Indikator Kinerja Utama) Pascasarjana.	LP3M & UPM	Jul–Des 2022	Dashboard aktif menampilkan realisasi capaian; laporan triwulan dihasilkan otomatis.
7	Kompetensi staf dalam pengelolaan mitra belum merata	Menyelenggarakan Pelatihan Manajemen Kemitraan & Komunikasi Efektif untuk staf administrasi dan dosen koordinator kerja sama.	Pascasarjana & LP3M	Jul–Sep 2022	100% peserta lulus pelatihan; skor evaluasi pascapelatihan ≥85%.

8	Kurangnya publikasi hasil kerja sama	Mendorong publikasi hasil kerja sama dalam bentuk artikel ilmiah, prosiding, atau laporan kebijakan di jurnal internal maupun eksternal.	LPPM Pascasarjana	& Sep–Des 2022	$\geq 2$ publikasi ilmiah dari hasil kerja sama aktif setiap tahun.
9	Belum ada sistem penghargaan bagi mitra	Merancang Program Penghargaan Tahunan Mitra Strategis Pascasarjana UPMI sebagai bentuk apresiasi dan motivasi untuk kemitraan jangka panjang.	Pascasarjana & LP3M	Okt–Des 2022	Minimal mitra menerima penghargaan; peningkatan CSI $\geq 0.10$ pada tahun berikutnya.

### Uraian Implementasi RTL

- Integrasi ke RENOP dan Program Pascasarjana:** Setiap tindak lanjut dimasukkan ke dalam Rencana Operasional Pascasarjana 2021/2022 agar memiliki dukungan sumber daya yang memadai.
- Mekanisme Pemantauan:** Dilakukan melalui rapat koordinasi triwulan antara Pascasarjana, LP3M, dan UPM untuk memastikan progres RTL berjalan sesuai jadwal.
- Pelaporan dan Evaluasi:** Setiap akhir semester, hasil pelaksanaan RTL disampaikan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan dijadikan bahan untuk Audit Mutu Internal (AMI) tahun berikutnya.
- Pendanaan:** Sumber dana pelaksanaan RTL berasal dari anggaran Pascasarjana, hibah kerja sama, dan dana pendukung universitas.
- Indikator Keberhasilan Umum:**
  - Peningkatan nilai CSI kerja sama pada tahun akademik berikutnya minimal 0.15 poin.
  - Peningkatan jumlah kerja sama aktif sebesar 20%.

- Seluruh dokumen kerja sama terintegrasi digital dan terdokumentasi secara sistematis.

Dengan adanya Rencana Tindak Lanjut ini, Pascasarjana UPMI berkomitmen untuk terus memperkuat sistem manajemen kemitraan yang adaptif, transparan, dan berkelanjutan sehingga mampu mendukung pencapaian visi Pascasarjana sebagai pusat pengembangan keilmuan hukum dan kebijakan publik yang unggul dan berdaya saing nasional.

Medan, 2 November 2022

Direktur Pascasarjana UPMI



**Dr. Mananda Situmorang, Drs.,M.Si**