

LAPORAN
TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN INSTITUSI
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

TA. 2023-2024



PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN, PETERNAKAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Kegiatan : **Rencana Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mitra Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Tahun Akademik 2023/2024**

Parepare, 18 September 2024

Wakil Dekan,
Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan

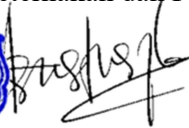

Irninthy Nanda Pratami Irwan, S.E., M.Agr.

NBM: 1300771

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan




Dr. Sukmawati, S.P., MP.

NBM: 1175442

Ketua Gugus Penjamin Mutu Fakultas
Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Syamsiar Zamzam, S.P., M.Si.

NBM: 1460126

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dokumen Rencana Tindak Lanjut (RTL) Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mitra Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) Universitas Muhammadiyah Parepare Tahun Akademik 2023/2024 ini dapat dirampungkan secara sistematis.

Dokumen ini merupakan instrumen strategis yang merepresentasikan komitmen institusi terhadap siklus perbaikan mutu berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*). Penyusunan RTL ini didasarkan pada hasil pengukuran objektif terhadap kepuasan mitra, yang diposisikan sebagai variabel kritis dalam memperkuat sinergi Tridharma Perguruan Tinggi. Sebagai bagian integral dari siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), laporan ini berfungsi sebagai mekanisme pengendalian untuk memastikan seluruh aspirasi dan kebutuhan mitra terakomodasi dalam program kerja yang terukur.

Kami menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada Gugus Penjaminan Mutu (GPM) dan seluruh mitra strategis yang telah memberikan kontribusi evaluatif secara transparan. Melalui implementasi rencana tindak lanjut ini, FAPETRIK bertekad meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas kebermanfaatan kerja sama bagi seluruh pemangku kepentingan.

Parepare, 18 September 2024

Ketua Gugus Penjamina Mutu Fakultas
Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Syamsiar Zamzam, S.P., M.Si.
NBM: 1460126

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemitraan merupakan pilar akselerasi dalam implementasi Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UMPAR. Kolaborasi lintas sektor tidak hanya mendukung relevansi kurikulum, tetapi juga memperkuat dampak penelitian dan pengabdian masyarakat. Sejalan dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang mengadopsi siklus PPEPP, FAPETRIK memandang hasil evaluasi kepuasan mitra sebagai basis data fundamental untuk tahap Pengendalian dan Peningkatan. Rencana Tindak Lanjut ini disusun untuk memitigasi setiap indikasi kesenjangan layanan (gap), memastikan standar mutu tetap terjaga, dan meningkatkan nilai tawar institusi di mata mitra strategis.

1.2.Tujuan

Penyusunan dokumen RTL ini bertujuan untuk:

1. Menjadi pedoman instruktif dalam mengimplementasikan perbaikan layanan pasca-evaluasi.
2. Menyediakan dasar pertimbangan analitis bagi pimpinan fakultas dalam pengambilan kebijakan mutu strategis.
3. Memperkuat mekanisme transparansi dan akuntabilitas layanan terhadap mitra melalui respon terstruktur.
4. Memastikan tercapainya target-target mutu dalam siklus peningkatan (Improvement) yang berkelanjutan.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup evaluasi dan tindak lanjut ini mencakup empat area layanan prioritas:

1. Efektivitas sistem penanganan keluhan dan koordinasi respon mitra.
2. Hilirisasi dan implementasi praktis hasil penelitian pada sektor industri/mitra.
3. Intensitas pelibatan mitra dalam proses monitoring dan evaluasi program secara aktif.
4. Sistem diseminasi hasil penelitian dan pertukaran informasi secara periodik.

BAB II GAMBARAN UMUM HASIL EVALUASI

2.1. Pelaksanaan Survei

Monitoring dan evaluasi kepuasan mitra TA 2023/2024 dilaksanakan secara daring menggunakan instrumen tervalidasi oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM). Survei ini menyasar seluruh populasi mitra aktif yang menjalin kerja sama operasional dengan FAPETRIK UMPAR, mencakup sektor pemerintahan, korporasi swasta, hingga kelompok masyarakat produktif.

2.2. Rekapitulasi Capaian

Data kuantitatif hasil survei kepuasan mitra menunjukkan distribusi penilaian sebagai berikut:

Kategori Kepuasan	Persentase Capaian	Status Mutu
Sangat Puas	76%	Melampaui Standar
Puas	22%	Memenuhi Standar
Cukup Puas	1,7%	Memerlukan Pengendalian

2.3. Analisis Indikator Tertinggi

Berdasarkan data Source Context, indikator dengan performa terbaik berada pada aspek **Pertukaran Informasi Hasil Penelitian** dengan capaian mencapai **94%**. Tingginya angka ini merefleksikan bahwa mekanisme komunikasi awal mengenai luaran akademik telah berjalan sangat efektif, yang merupakan fondasi kuat untuk melangkah ke tahap kolaborasi teknis yang lebih dalam.

BAB III ANALISIS CAPAIAN MUTU DAN IDENTIFIKASI AREA PENINGKATAN

3.1. Analisis Gap (Kesenjangan Mutu)

Analisis kritis dilakukan untuk memetakan deviasi antara kondisi aktual pada area "Cukup Puas" (1,7%) dengan target ideal yang ditetapkan institusi.

Area Layanan	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang Diharapkan
Respon Keluhan	Mekanisme penanganan keluhan masih bersifat ad-hoc dan belum memiliki durasi penyelesaian standar (SLA) yang formal.	Tersedianya protokol penanganan keluhan terintegrasi dengan respon cepat dan terdokumentasi.
Hilirisasi Penelitian	Luaran penelitian tersedia, namun terdapat friction dalam alur implementasi karena belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan teknis mitra.	Tercapainya hilirisasi produk penelitian tepat guna yang diadopsi secara luas oleh mitra pengguna.
Evaluasi Program	Pelibatan mitra dalam monitoring dan evaluasi (MONEV) masih minim, seringkali hanya bersifat administratif di akhir program.	Kemitraan aktif dalam forum evaluasi semesteran untuk memberikan input strategis bagi perbaikan program.
Diseminasi Hasil	Transmisi perkembangan hasil penelitian terbaru kepada mitra belum terjadwal secara periodik/berkala.	Terciptanya kanal komunikasi rutin yang memastikan mitra selalu terpapar informasi perkembangan riset terkini.

3.2. Identifikasi Masalah Utama

Spesialis Penjaminan Mutu mengidentifikasi empat akar hambatan sistemik:

1. **Koordinasi Respon Keluhan:** Absensi protokol penanganan keluhan digital yang terstandarisasi menyebabkan lambatnya tindak lanjut koordinatif.
2. **Hilirisasi Penelitian:** Belum adanya sinkronisasi yang kuat antara *Roadmap* Penelitian Fakultas dengan Profil Kebutuhan Industri/Mitra di lapangan.
3. **Keterlibatan Evaluasi:** Keterbatasan akses dan informasi formal mengenai jadwal MONEV internal fakultas bagi pihak eksternal.
4. **Komunikasi Berkala:** Belum tersedianya platform diseminasi terintegrasi yang mampu menjangkau mitra secara luas dan terjadwal.

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN MUTU

Berdasarkan temuan evaluasi TA 2023/2024, berikut adalah rencana aksi yang akan diimplementasikan pada **Tahun Akademik 2024/2025**:

N o	Temuan	Akar Masalah	Program Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan	Target	Waktu Pelaksanaaan	Penanggung Jawab
1	Respon keluhan dinilai kurang responsif/ lambat.	Belum adanya protokol penanganan keluhan digital yang terstandarisasi.	Akselerasi pembentukan Unit Keluhan Mitra dengan protokol respon cepat.	Durasi respon keluhan terpantau secara sistem.	Respon < 24 jam kerja.	Ganjil TA 2024/2025	Wakil Dekan / GPM
2	Pemanfaatan hasil penelitian oleh mitra belum optimal.	Kurangnya sinkronisasi Roadmap Penelitian dengan kebutuhan mitra industri mitra.	Sinkronisasi Roadmap Penelitian dengan Profil Kebutuhan Mitra melalui <i>Focus Group Discussion</i> .	Produk penelitian diadopsi oleh minimal 1 mitra utama.	Implementasi hasil riset tepat guna.	TA 2024/2025	Kaprodi & Unit Penelitian
3	Rendahnya keterlibatan mitra dalam evaluasi rutin.	Jadwal MONEV belum terintegrasi secara formal dalam kalender kerja sama mitra.	Sosialisasi kalender MONEV formal dan pelibatan mitra aktif dalam rapat evaluasi.	Kehadiran perwakilan mitra dalam forum evaluasi.	Kehadiran mitra dalam evaluasi semesteran.	Semester Ganjil/Genap 2024/2025	Dekanat / GPM
4	Diseminasi hasil penelitian belum berkala.	Belum tersedianya platform diseminasi terintegrasi yang berkelanjutan.	Inisiasi Forum Diseminasi Hasil Penelitian berkala (Webinar/Buletin Kemitraan).	Terlaksananya publikasi rutin ke kanal mitra.	Publikasi hasil riset minimal sekali per semester.	TA 2024/2025 (Berkeseluruhan)	Unit Penelitian & Pengabdian

BAB V PENUTUP

Secara agregat, tingkat kepuasan mitra terhadap layanan FAPETRIK UMPAR pada Tahun Akademik 2023/2024 telah mencapai kategori "**Sangat Puas**". Namun, persistensi penilaian "Cukup Puas" sebesar 1,7% merupakan sinyal urgensi untuk melakukan pengawalan ketat pada fase Peningkatan (*Improvement*) dalam siklus PPEPP. Keberhasilan dalam mengeksekusi rencana tindak lanjut pada aspek respon keluhan, hilirisasi riset, dan intensitas evaluasi bersama akan menjadi penentu dalam menjaga stabilitas mutu dan kepercayaan publik.

Sebagai rekomendasi strategis, pimpinan fakultas didorong untuk memprioritaskan pembangunan **Sistem Informasi Kemitraan Terpadu (SIKT)** guna memfasilitasi digitalisasi layanan dan mempercepat alur koordinasi. Penguatan jejaring melalui forum komunikasi inklusif harus diposisikan sebagai investasi jangka panjang demi mewujudkan FAPETRIK yang unggul dan memiliki kemitraan yang berdampak luas. Dengan dukungan penuh dari seluruh sivitas akademika, program-program peningkatan mutu pada TA 2024/2025 diharapkan dapat terealisasi secara optimal.