

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA  
INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA  
TAHUN 2024**



**INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA  
MEDAN  
2024**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, kami berhasil menyelesaikan dan menyusun hasil survei kepuasan oleh mitra kerjasama terhadap kegiatan kerjasama dengan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI). Hasil survei dianalisis berdasarkan hasil kuesioner kepada sejumlah responden mitra kerjasama. Survei kepuasan ini adalah bentuk transparansi ITSI kepada publik dan seluruh penanggung jawab lainnya dan juga menilai keberlanjutan kerjasama yang telah terjalin. Data hasil survei menjadi acuan untuk evaluasi diri dan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja Institusi. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk pengembangan ITSI.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini. Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat kesalahan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga yang telah dilakukan membawa manfaat untuk peningkatan ITSI.

Medan, Desember 2024

**Kepala Bagian Kerjasama & Tracer Study**



**Tiffany Zia Aznur, S.P., M.Si**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Pengukuran.....	1
1.3 Manfaat .....	1
<b>BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI.....</b>	<b>3</b>
2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei .....	3
2.2 Responden.....	3
2.3 Kriteria yang Diukur .....	3
2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei .....	3
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>6</b>
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	6
3.2 Hasil Persepsi Jawaban Responden .....	7
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>10</b>
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Saran.....	10

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert Pengukuran Suvey Kepuasan .....	4
Tabel 2.2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Survey Kepuasan Mitra .....	5
Tabel 3.1 Uji Validitas Survey Kepuasan Kepuasan Tahun 2024 .....	6
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Kerjasama Tahun 2024 .....	7
Tabel 3.3 Jenis Lembaga Mitra Kerjasama .....	7
Tabel 3.4 Distribusi Nilai Aspek Keandalan .....	8
Tabel 3.5 Distribusi Nilai Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	9
Tabel 3.6 Distribusi Nilai Aspek Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	9
Tabel 3.7 Distribusi Nilai Aspek Keterkaitan ( <i>Tangible</i> ).....	9

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Jenis Lembaga Mitra.....8

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki berbagai macam *stakeholder* dengan peran yang sangat penting demi keberlangsungan proses pendidikan. Sebagai upaya untuk melaksanakan tridharma perguruan tinggi, salah satu hal yang dilakukan adalah menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Mitra kerjasama yang telah terjalin baik dengan Institut Teknologi Sawit Indonesia sangat membantu berjalannya Tridharma Perguruan Tinggi. Banyak hal baik yang diberikan oleh mitra kerjasama dan juga sebaliknya, mitra kerjasama juga dapat menuai hal positif dari adanya kegiatan yang dikerjasamakan.

Mitra kerjasama tidak hanya dapat memberikan dukungan berupa sumber daya keuangan saja akan tetapi juga dapat memberikan dukungan berupa sumber daya yang lain yang dapat dimanfaatkan oleh Institusi khususnya. Oleh karena adanya kerjasama yang terjalin, maka perlu dilakukan suatu penilaian kepuasan terhadap mitra kerjasama. Survei kepuasan mitra kerjasama adalah salah satu sistem jaminan mutu yang dilaksanakan dengan standar yang telah ditetapkan ITSI. Survei ini merupakan sebuah studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mitra kerjasama. Hasil survei menjadi bagian evaluasi pelaksanaan kerja sama oleh Direktorat Kemitraan.

### **1.2 Tujuan Pengukuran**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan yang diberikan, kebermanfaatan kegiatan dan keberlanjutan kerjasama adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu.

### **1.3 Manfaat**

- a) Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama.

## *Laporan Survei Kepuasan Kerjasama (Mitra)*

- b) Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerja sama dengan Institut Teknologi Sawit Indonesia
- c) Tersedianya informasi tentang potensi keberlanjutan kerja sama dengan mitra kerja sama.
- d) Sebagai bahan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh berbagai unit kerja yang melaksanakan program kerja sama dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa mendatang.
- e) Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama

## **BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI**

### **2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei**

Pelaksanaan kegiatan survei dimulai sejak November – Desember 2024, mulai dari tahap persiapan hingga Pelaporan dan tahap Sosialisasi.

### **2.2 Responden**

Responden survei kepuasan mitra kerjasama ITSI yang mempunyai dokumen kerjasama dalam bentuk implementasi kerjasama (*Implementation Arrangement*)

### **2.3 Kriteria yang Diukur**

Kriteria yang diukur dalam kegiatan survei adalah:

- a) Aspek Keandalan, yang meliputi (1) Tanggung Jawab, (2) Pelayanan, dan (3) Proses Laporan
- b) Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang meliputi (1) Kemudahan Proses, (2) Ketepatan Waktu, (3) Respon, dan (4) Komunikasi
- c) Aspek Kepastian (*Assurance*), yang meliputi (1) Kesesuaian kerjasama, dan (2) Iklim Kerjasama
- d) Keterkaitan (*Tangible*), yang meliputi (1) Realisasi target, dan (2) Kemanfaatan kerjasama.

### **2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei**

#### 1) Penyusunan dan pengiriman kuesioner

Penyusunan pertanyaan pada kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan data yang diinginkan. Survei dilakukan secara langsung oleh tim dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada setiap target responden;

- 2) Pengisian kuesioner oleh responden;
- 3) Rekapitulasi;
- 4) Analisa data dan penulisan laporan.



## Laporan Survei Kepuasan Kerjasama (Mitra)

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas survey kepuasan mitra ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung (Corrected Item-Total Correlation)  $>$   $r$  tabel. Sedangkan reliabilitas dalam Survey Kepuasan mitra ini menggunakan koefisien cronbach alpha. Dikatakan reliabel apabila koefisien cronbach alpha  $>$  alpha (0,60).

- b. Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon Kepuasan Mitra Kerjasama yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas serta akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala Likert Pengukuran Suvey Kepuasan

Nilai/ Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur Tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing- masing aspek pertanyaan pada masing- masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan Mitra Rerata (*mean*) dari masing- masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2.2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Survey Kepuasan Mitra

<b>Rentang Skor</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Puas
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (bar chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- 1) Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- 2) Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan chart.

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a) Uji Validitas

Untuk Uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya  $r$  tabel pada  $n = 33$  ( $N-2$ ) dan  $\alpha = 0,05$  diketahui sebesar 0.3338. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2024 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Uji Validitas Survey Kepuasan Kepuasan Tahun 2024

No	Butir	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
1	Keandalan	0.897	0,3338	Valid
2	Daya Tanggap	0.881	0,3338	Valid
3	Kepastian	0.905	0,3338	Valid
4	Keterkaitan	0.861	0,3338	Valid

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mitra kerjasama ditunjukkan bahwa nilai  $r$ -hitung (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,861 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,905. Jadi nilai  $r$ -hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan  $r$  - tabel (0,3338), sehingga dapat disimpulkan bahwa item- item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mitra kerjasam tahun 2024 bersifat **Valid**.

##### b) Uji Reliabilitas

Suatu indikator dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam hozali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mitra kerjasama di ITSI Medan Tahun 2024 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Kerjasama Tahun 2024

No	Butir	Cronbach Alpha	Pembanding	Keterangan
1	Keandalan	0,778	0,60	Valid
2	Daya Tanggap	0,744	0,60	Valid
3	Kepastian	0,802	0,60	Valid
4	Keterkaitan	0,808	0,60	Valid

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mitra kerjasama Tahun 2024 menunjukkan bahwa seluruh aspek pertanyaan memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60. Nilai yang paling rendah yaitu 0,744 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,808. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing aspek penilaian kepuasan SDM ITSI Tahun 2024 bersifat reliabel.

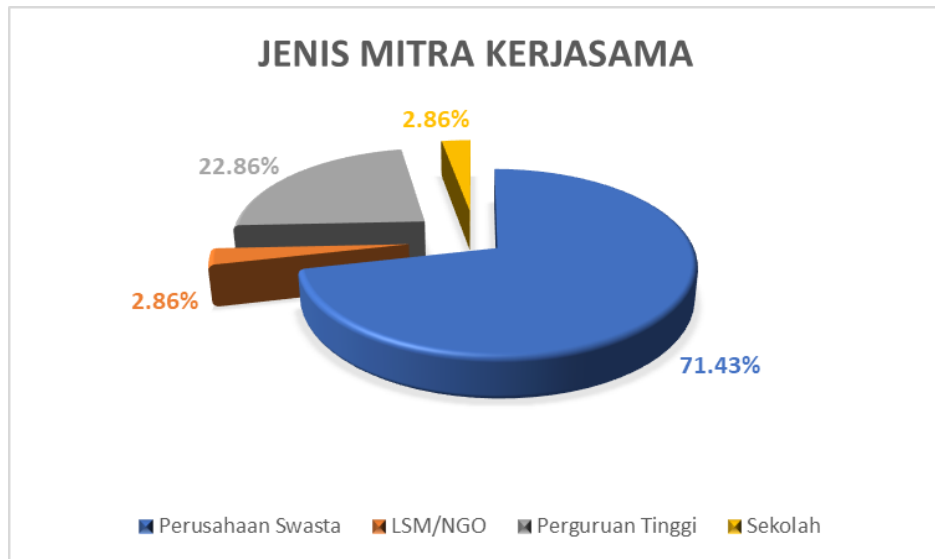
### 3.2 Hasil Persepsi Jawaban Responden

#### a) Karakteristik Mitra Kerjasama

##### 1. Jenis Lembaga Mitra

Tabel 3.3 Jenis Lembaga Mitra Kerjasama

No	Jenis Mitra	Jumlah	Persentase
1	Perusahaan Swasta	25	71.43%
2	Perguruan Tinggi	8	22.86%
3	Sekolah	1	2.86%
4	LSM/NGO	1	2.86%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100.00%</b>



Gambar 3.1 Jenis Lembaga Mitra

b) Hasil Survey Jawaban Responden

1. Aspek Keandalan

Kepuasan mitra kerjasama dalam aspek keandalan yang meliputi (1) tanggung jawab, (2) pelayanan, dan (3) proses laporan berada pada kategori **Sangat Puas** dengan nilai mean 4,6. Adapun ebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.4 Distribusi Nilai Aspek Keandalan

No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Tanggung jawab	4,68	Sangat Puas
2	Pelayanan	4,62	Sangat Puas
3	Proses Laporan	4,48	Sangat Puas
<b>Rata – rata</b>		<b>4,6</b>	<b>Sangat Puas</b>

2. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepuasan mitra kerjasama dalam aspek daya tanggap (*Responsiveness*), yang meliputi (1) kemudahan proses, (2) ketepatan waktu, (3) respon, dan (4) komunikasi berada pada kategori **Sangat Puas** dengan nilai mean 4,57. Adapun ebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.5 Distribusi Nilai Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Kemudahan proses	4,42	Sangat Puas
2	Ketepatan Waktu	4,40	Sangat Puas
3	Respon	4,71	Sangat Puas
4	Komunikasi	4,77	Sangat Puas
<b>Rata – rata</b>		<b>4,57</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3. Aspek Kepastian (*Assurance*)

Kepuasan mitra kerjasama dalam aspek kepastian (*Assurance*), yang meliputi (1) Kesesuaian kerjasama, dan (2) Iklim Kerjasama berada pada kategori **Sangat Puas** dengan nilai mean 4,64. Adapun ebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam tabel 3.5 berikut ini.

Tabel 3.6 Distribusi Nilai Aspek Kepastian (*Assurance*)

No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Kesesuaian kerjasama	4,62	Sangat Puas
2	Iklim kerjasama	4,65	Sangat Puas
<b>Rata – rata</b>		<b>4,64</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 4. Keterkaitan (*Tangible*)

Kepuasan mitra kerjasama dalam aspek Keterkaitan (*Tangible*), yang meliputi (1) Realisasi target, dan (2) Kemanfaatan kerjasama berada pada kategori **Sangat Puas** dengan nilai mean 4,58. Adapun ebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam tabel 3.6 berikut ini.

Tabel 3.7 Distribusi Nilai Aspek Keterkaitan (*Tangible*)

No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Realisasi Target	4,54	Sangat Puas
2	Kemanfaatan kerjasama	4,62	Sangat Puas
<b>Rata – rata</b>		<b>4,58</b>	<b>Sangat Puas</b>

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan Institut Teknologi Sawit Indonesia secara keseluruhan berada pada nilai rata-rata 4,59 atau sangat memuaskan yang terdistribusi dalam 4 aspek yakni, aspek keandalan dengan skor rata – rata 4,6 (sangat puas), aspek *responsiveness* dengan skor rata – rata 4,57 (sangat puas), aspek *assurance* dengan skor rata – rata 4,64 (sangat puas), serta aspek *tangible* dengan skor rata – rata 4,58 (sangat puas).

### **4.2 Saran**

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama sebagai berikut:

1. Tingkat partisipasi responden/mitra yang mengisi angket kepuasan masih relatif rendah.
2. Belum semua kerjasama yang dilaksanakan oleh lembaga/program studi dilaporkan di Bagian Kerjasama dan Tracer Study
3. Dukungan dari lembaga dan program studi masih relatif rendah.
4. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan survey masih terbatas, karena masih menggunakan *google form* dan analisis secara manual.
5. Perlu peningkatan anggaran tahun depan karena anggaran survey kepuasan mitra masih rendah