



LAPORAN

KEPUASAN MITRA KERJASAMA JTIK ITERA TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan
Institut Teknologi Sumatera

Tahun 2023

Proses	Penanggung Jawab			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	Sahid, M.Sc.	Gugus Kendali Mutu Jurusan		4 September 2023
Pemerika	Roy Candra P. Sigalingging, M.Sc., Ph.D.	Sekretaris Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan		27 September 2023
Persetujuan	Arif Rohman, S.T., M.T.	Ketua Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan	 	29 September 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan hidayah Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan begitu banyak nikmat yang tak ternilai harganya dengan apapun. Sholawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kembali ke jalan lurus dan diridai oleh Allah SWT. Rasa syukur juga kami panjatkan kepada Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa karena telah dapat menyelesaikan Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera (JTIK ITERA) Tahun 2023 sebagai bahan evaluasi dan perencanaan kebijakan jurusan kedepannya.

Semoga apa pun yang telah kita perbuat senantiasa mendapatkan rida dari Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa, serta bermanfaat bagi kita di kemudian hari. Karena sesuatu yang baik adalah milik Allah SWT dan sesuatu yang kurang baik senantiasa tak luput dari kesalahan manusia yang tempatnya salah dan lupa. Mudah-mudahan hasil laporan ini dapat memberikan luaran hasil output dan outcome kita ke arah yang lebih baik lagi dan terus berusaha semampu kita untuk memberikan yang terbaik.

Tim Penyusun GKM JTIK

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. Latar Belakang	6
B. Tujuan.....	7
C. Luaran yang Diharapkan	7
BAB II METODE	8
A. Perencanaan.....	8
1. Penyusunan Instrumen Kuisisioner	8
2. Pengumpulan Data.....	9
3. Olah dan Analisis Data	9
4. Penyajian Hasil Laporan.....	10
B. Waktu Pelaksanaan.....	10
BAB IV HASIL KUISISIONER	11
A. Sebaran Responden	11
1. Sebaran berdasarkan bidang kerjasama	11
2. Sebaran berdasarkan jenis usaha mitra	11
B. Hasil Isian Kuisisioner	13
C. Kesimpulan.....	18
BAB V TINDAK LANJUT PENINGKATAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA JTIK ..	19
BAB VI PENUTUP	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Instrumen kuisioner kepuasan Mitra Kerjasama JTIK ITERA.....	8
Tabel 2 Tahapan dan waktu pelaksanaan survei	10
Tabel 3 Sebaran berdasarkan bidang kerjasama	11
Tabel 4 Sebaran berdasarkan jenis usaha mitra	12
Tabel 5 Hasil Pertanyaan Nomor 10	17
Tabel 6 Hasil Pertanyaan Nomor 11	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Mekanisme Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama.....	8
Gambar 2 Sebaran berdasarkan bidang kerjasama	11
Gambar 3 Sebaran berdasarkan jenis usaha mitra	12
Gambar 4 Hasil Pertanyaan Nomor 1	13
Gambar 5 Hasil Pertanyaan Nomor 2	13
Gambar 6 Hasil Pertanyaan Nomor 3	14
Gambar 7 Hasil Pertanyaan Nomor 4	14
Gambar 8 Hasil Pertanyaan Nomor 5	15
Gambar 9 Hasil Pertanyaan Nomor 6	15
Gambar 10 Hasil Pertanyaan Nomor 7	16
Gambar 11 Hasil Pertanyaan Nomor 8	16
Gambar 12 Hasil Pertanyaan Nomor 9	17

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan kerjasama di Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera (JTIK ITERA) dilakukan secara bertahap sejak tahun 2013 dengan melibatkan berbagai pihak eksternal yang berasal dari kalangan pemerintahan dan dunia usaha dan dunia industri (DUDI). Hal tersebut menunjukkan bahwa JTIK ITERA sebagai wadah institusi perguruan tinggi ITERA yang tetap melaksanakan ciri kekhasan dalam mengajarkan nilai-nilai keteknikan baik dalam infrastruktur dan kewilayahan pada seluruh sivitas akademiknya. Terlebih lagi, proses tri dharma dan pendukungnya membutuhkan mitra yang mendukung seluruh proses tri dharma perguruan tinggi untuk memenuhi standar mutu Standar Nasional Pendidikan Tinggi di Indonesia dan standar pelampuan yang ditetapkan oleh institusi dengan tetap mengedepankan nilai-nilai keteknikan yang berkelanjutan dengan selalu memberdayakan potensi yang ada di Sumatera untuk selalu mengembangkan jurusan sampai ke tingkat internasional dengan berpegang teguh pada pelayanan yang prima.

Sejak diresmikannya JTIK ITERA melalui [Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sumatera No. 37 Tahun 2015](#) silam sesuai dengan ketentuan pada Bab II pasal 5 Susunan Organisasi, salah satu organ pengelola ITERA yaitu dengan adanya Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan. JTIK selalu berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh sivitas akademiknya. Terbukti dengan secara kontinu diadakan survei kepada seluruh mitra kerjasama JTIK ITERA. Hal ini merupakan sarana untuk mengetahui seberapa besar kepuasan mitra kerjasama JTIK ITERA terhadap layanan dan keberjalanan kerjasama. Pelaksanaan survei dikelola dan diawasi secara langsung oleh Gugus Kendali Mutu (GKM JTIK).

Gugus Kendali Mutu JTIK merupakan salah satu unit fungsi pendukung di bawah sekretaris jurusan yang bertugas untuk memastikan dan mengevaluasi keberjalanan mutu dan program di lingkungan JTIK. Keberjalanan mutu dan program kegiatan yang dilakukan ditujukan kepada sivitas akademika yang aktif di Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan. Hasil dari kuisisioner ini diharapkan dapat menjadi acuan pimpinan JTIK ITERA, dan juga institusi dalam merencanakan strategi promosi dan kebijakan kedepannya.

B. Tujuan

Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerjasama JTIK ITERA terhadap layanan dan kerjasama terhadap Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

C. Luaran yang Diharapkan

Luaran dari kegiatan ini adalah laporan mengenai kepuasan mitra kerjasama Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera Periode 2023.

BAB II METODE

A. Perencanaan

Perencanaan survei kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan dan kerjasama dilakukan dengan penyusunan pelaksanaan survei ke dalam beberapa tahapan, yaitu penyusunan instrumen kuisisioner, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan, dan penyajian data.



Gambar 1 Mekanisme Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

1. Penyusunan Instrumen Kuisisioner

Instrumen kuesioner ini dipersiapkan secara resmi oleh Gugus Kendali Mutu JTIK sebagai bahan evaluasi dan perencanaan program serta kebijakan JTIK ITERA terkait kerjasama. Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh mitra kerjasama JTIK ITERA. Segala informasi yang dimasukkan melalui kuisisioner ini adalah rahasia, berikut merupakan instrumen kuisisioner kepuasan mitra kerjasama JTIK ITERA:

Tabel 1 Instrumen kuisisioner kepuasan Mitra Kerjasama JTIK ITERA

Nomor	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Seberapa puas dengan keseluruhan keberjalanan kerja sama dengan JTIK ITERA?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas
2	Seberapa puas dengan kinerja penanggung jawab kerja sama dari pihak JTIK ITERA?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas
3	Seberapa puas dengan kemauan dari pihak JTIK ITERA dalam membantu mitra?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas
4	Seberapa puas dengan kecepatan pelayanan dari pihak JTIK ITERA dalam membantu mitra?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas

Nomor	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
5	Seberapa puas dengan kemampuan dari pihak JTIK ITERA dalam memberikan keyakinan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas
6	Seberapa puas dengan kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana penunjang kerja sama dengan JTIK ITERA?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas
7	Seberapa puas dengan manfaat dari kerja sama dengan JTIK ITERA?	• Sangat Puas • Puas • Cukup Puas • Kurang Puas
8	Apakah berkeinginan untuk melanjutkan kerja sama dengan JTIK ITERA?	• Sangat Ingin • Ingin • Cukup Ingin • Kurang Ingin
9	Apakah berkeinginan untuk meningkatkan kerja sama dengan JTIK ITERA?	• Sangat Ingin • Ingin • Cukup Ingin • Kurang Ingin
10	Pendapat terhadap manfaat yang diperoleh mitra dari kerja sama dengan JTIK ITERA?	Isian dengan jawaban panjang
11	Saran untuk peningkatan pelayanan kerja sama dengan JTIK ITERA?	Isian dengan jawaban panjang

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dilaksanakan selama masa periode dua minggu, dimulai dari 28 Agustus 2023 sampai dengan 1 September 2023. Kuisisioner disebarkan dengan diintegrasikan dengan sistem informasi yang tertuang dalam laman survei web JTIK (<https://JTIK.itera.ac.id>). Kuisisioner yang telah diintegrasikan ke sistem informasi Kerjasama dan dikirimkan langsung ke email masing-masing mitra kerjasama untuk kuisisioner tersebut.

3. Olah dan Analisis Data

Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis agar bisa menghasilkan informasi yang berguna untuk kemudian disusun menjadi laporan dan disajikan. Olah data dilakukan dalam beberapa tahap, seperti data *editing*, data *processing* dan data *analyzing*. Tahapan data *editing* dilakukan untuk membersihkan dan mempersiapkan data-data yang telah dikumpulkan dari kelengkapan jawaban, kejelasan, kesesuaian, dan relevansinya. Tahap data *analyzing* atau penganalisisan data dilakukan setelah melalui tahap data *processing* atau pengolahan data. Hasil olahan data

itu kemudian akan dianalisis dan disajikan sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai sebuah informasi.

4. Penyajian Hasil Laporan

Data yang telah dilakukan pengolahan dan analisis kemudian dimuat dalam bentuk laporan Kepuasan Mitra Kerjasama JTIK serta disajikan dan dipublikasikan melalui laman resmi website JTIK sehingga semua pihak dapat mengetahui dan memanfaatkan hasil survei untuk kemajuan JTIK ITERA.

B. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei dilakukan melalui tahapan penyusunan instrumen kuisioner sampai dengan penyajian yang dilakukan pada:

Tabel 2 Tahapan dan waktu pelaksanaan survei

Tahapan	Waktu Pelaksanaan
Penyusunan dan Pengecekan Instrumen	21 – 27 September 2023
Pengumpulan Data	28 Agustus – 1 September 2023
Analisis dan Olah Data	2 – 3 September 2023
Penyusunan Laporan dan Penyajian	4 September 2023

BAB IV HASIL KUISIONER

A. Sebaran Responden

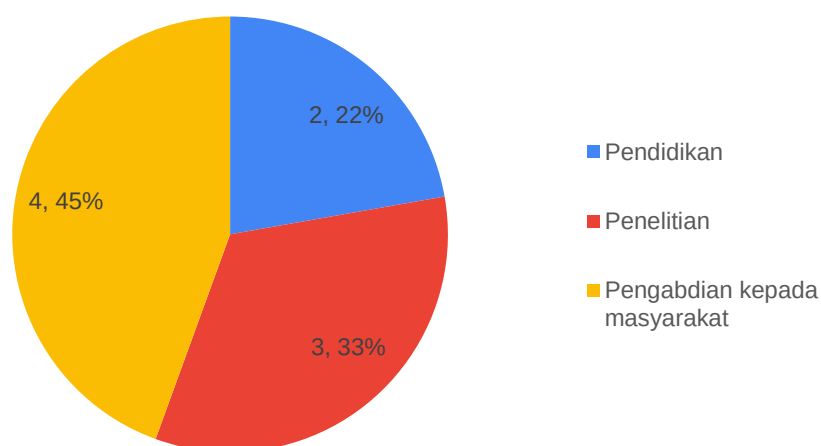
Selama tahap pengumpulan data pada terkumpul sebanyak 5 mitra kerjasama telah mengisi kuisisioner. Keempat mitra tersebut menjalin kerjasama di lebih dari 1 bidang setiap mitranya. Berikut dapat dilihat sebaran responden berdasarkan bidang kerjasama.

1. Sebaran berdasarkan bidang kerjasama

Berdasarkan bidang kerjasama, terdapat 2 kerjasama di bidang pendidikan, 3 kerjasama di bidang penelitian dan 4 kerjasama di bidang pengabdian kepada masyarakat. Data tersebut disajikan pada Gambar 2 dan Tabel 3.

Tabel 3 Sebaran berdasarkan bidang kerjasama

Status	Jumlah	Persentase (%)
Pendidikan	2	22
Penelitian	3	33
Pengabdian kepada Masyarakat	4	45



Gambar 2 Sebaran berdasarkan bidang kerjasama

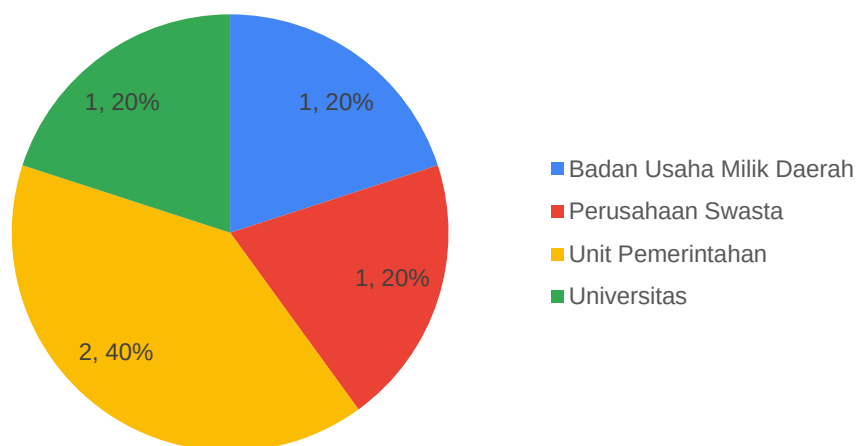
2. Sebaran berdasarkan jenis usaha mitra

Berdasarkan jenisnya, mitra Kerjasama JTIK ITERA yang mengisi kuisisioner tersebar merata. Terdapat masing-masing satu mitra yang berasal/berjenis usaha universitas, unit pemerintahan,

perusahaan swasta dan badan usaha milik daerah. Sebaran tersebut disajikan pada Gambar 3 dan Tabel 4.

Tabel 4 Sebaran berdasarkan jenis usaha mitra

Asal Program Studi	Jumlah	Persen (%)
Universitas	1	20%
Unit Pemerintahan	2	40%
Perusahaan Swasta	1	20%
Badan Usaha Milik Daerah	1	20%

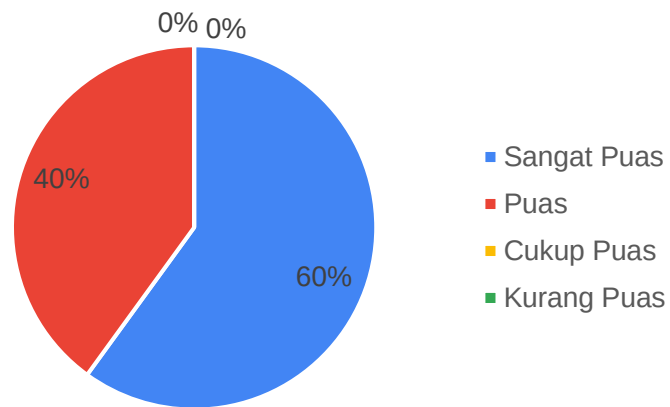


Gambar 3 Sebaran berdasarkan jenis usaha mitra

B. Hasil Isian Kuisisioner

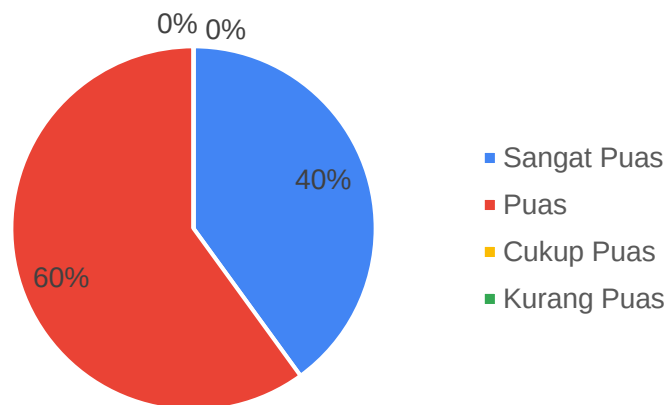
Berdasarkan hasil isian kuisisioner yang didapatkan dijabarkan lebih lengkap pada bagian di bawah ini.

1. Seberapa puas dengan keseluruhan keberjalanan kerja sama dengan JTIK ITERA?



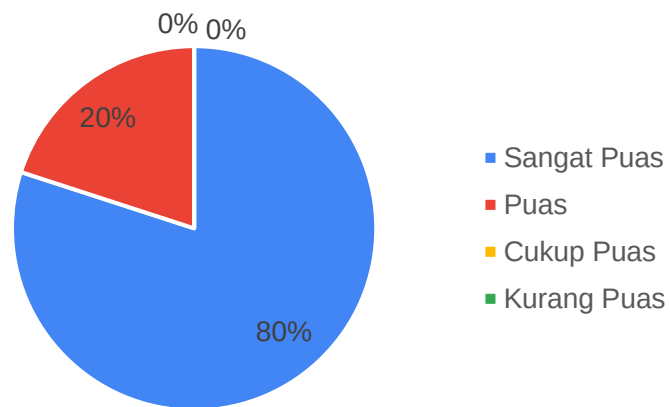
Gambar 4 Hasil Pertanyaan Nomor 1

2. Seberapa puas dengan kinerja penanggung jawab kerja sama dari pihak JTIK ITERA?



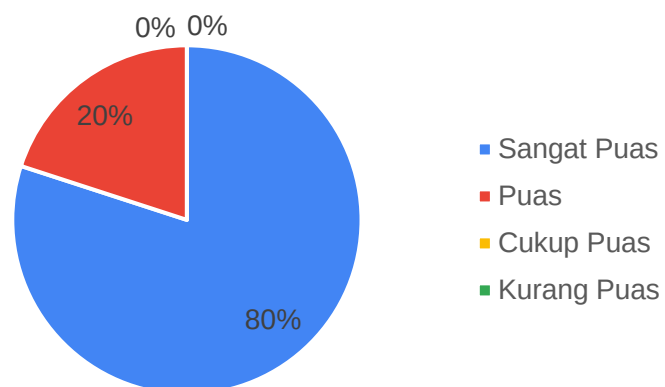
Gambar 5 Hasil Pertanyaan Nomor 2

3. Seberapa puas dengan kemauan dari pihak JTIK ITERA dalam membantu mitra?



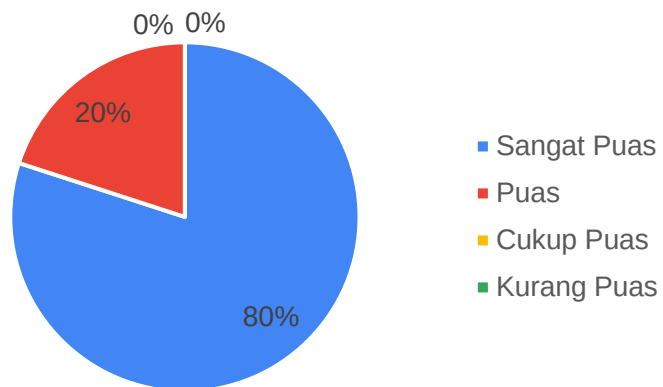
Gambar 6 Hasil Pertanyaan Nomor 3

4. Seberapa puas dengan kecepatan pelayanan dari pihak JTIK ITERA dalam membantu mitra?



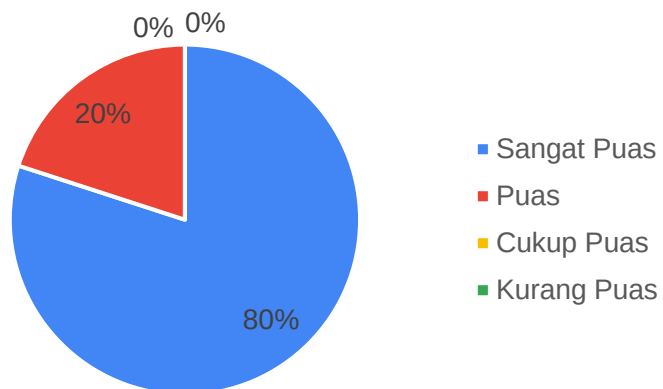
Gambar 7 Hasil Pertanyaan Nomor 4

5. Seberapa puas dengan kemampuan dari pihak JTIK ITERA dalam memberikan keyakinan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan?



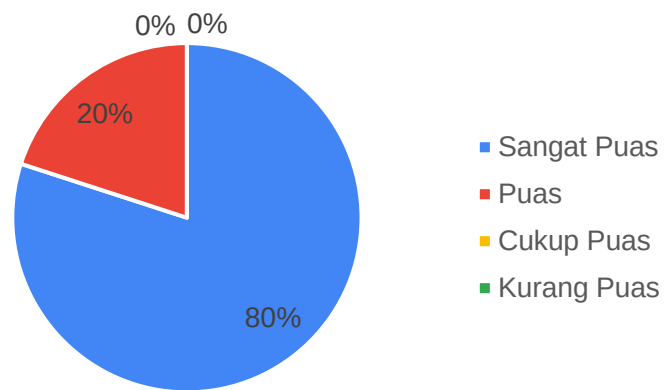
Gambar 8 Hasil Pertanyaan Nomor 5

6. Seberapa puas dengan kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana penunjang kerja sama dengan JTIK ITERA?



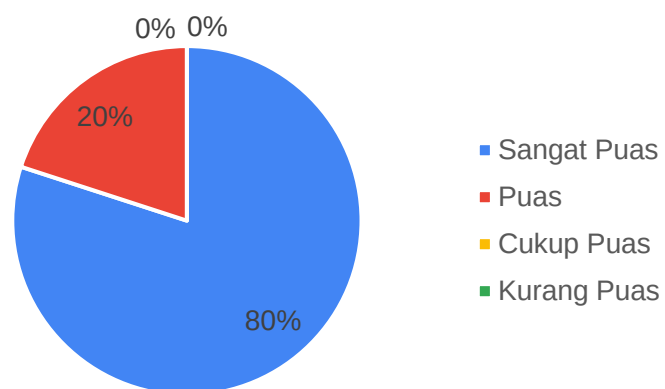
Gambar 9 Hasil Pertanyaan Nomor 6

7. Seberapa puas dengan manfaat dari kerja sama dengan JTIK ITERA?



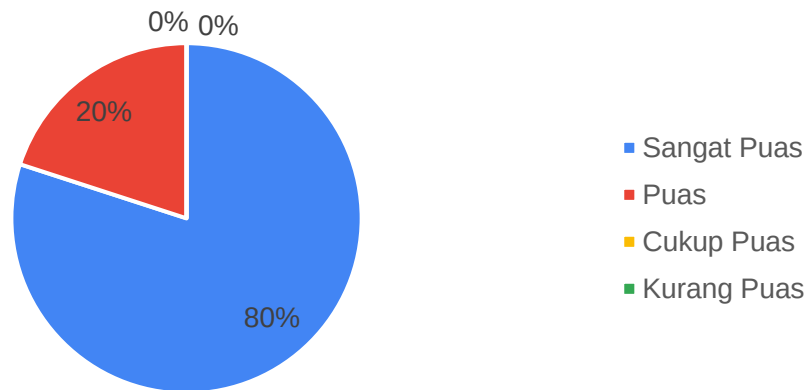
Gambar 10 Hasil Pertanyaan Nomor 7

8. Apakah berkeinginan untuk melanjutkan kerja sama dengan JTIK ITERA?



Gambar 11 Hasil Pertanyaan Nomor 8

9. Apakah berkeinginan untuk meningkatkan kerja sama dengan JTIK ITERA?



Gambar 12 Hasil Pertanyaan Nomor 9

10. Pendapat terhadap manfaat yang diperoleh mitra dari kerja sama dengan JTIK ITERA?

Tabel 5 Hasil Pertanyaan Nomor 10

No	Saran
1	Berguna dan sangat membantu program pembinaan bagi warga binaan lapas perempuan kelas IIA Bandar Lampung
2	Memberikan manfaat bagi kedua belah pihak terutama dalam publikasi dan pengajaran.
3	Mahasiswa jadi lebih banyak yang ikut SuperMap GIS Contest, internship, dan marketing activity lainnya dari supermap
4	Dapat meningkatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman untuk SDM yg ada dan Mendapatkan informasi teknologi serta bimbingan teknis lainnya sehingga kemajuan teknologi dan peningkatan kualitas SDM bagi Perumda AM Pesawaran. Selain itu, sangat terbantu terkait masalah yang di hadapi bisa di selesaikan dalam bentuk kerja sama ini.

11. Saran untuk peningkatan pelayanan kerja sama dengan JTIK ITERA?

Tabel 6 Hasil Pertanyaan Nomor 11

No	Saran
1	Dapat ditingkatkan kembali intensitas kegiatan dalam pengabdian masyarakat dan penelitian untuk dan dapat memberikan manfaat yang lebih kepada warga binaan lapas Perempuan Kelas IIA Bandar Lampung
2	Dilakukannya komunikasi terbuka dan evaluasi guna meningkatkan pelayanan kerja sama
3	so far so good, kemarin hanya terhalang lamanya proses pembayaran, tetapi akhirnya bisa diselesaikan. selain itu bagus pelayanannya, Pak Arif, mas Boim, mba Sisca, dll nya yg mendukung proses kerjasama
4	Lebih di tingkatkan lagi kerja sama yg sdh berjalan selama ini dg cara banyak dilibatkan dlm kegiatan2 yg berkaitan dg riset dan teknologi.

	Lebih di tingkatkan kerjasama untuk mendukung peningkatan ilmu pengetahuan teknis dan non teknis di PERUMDA Air Minum Pesawaran.
--	--

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra terhadap kerjasama JTIK yang telah dilakukan selama periode tahun 2023 dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Empat mitra (80%) kerjasama JTIK ITERA merasa sangat puas terhadap kemauan, kecepatan, kemampuan dan kecukupan aksesibilitas layanan dari JTIK ITERA. Sedangkan satu mitra lainnya (20%), menyatakan puas terhadap hal yang sama.
2. Empat mitra (80%) kerjasama JTIK ITERA merasa puas terhadap kinerja penanggung jawab kerjasama dari JTIK ITERA. Sedangkan satu mitra lainnya (20%), menyatakan sangat puas terhadap kinerja penanggung jawab kerjasama.
3. Dalam hal keberlanjutan kerjasama, seluruh mitra kerjasama JTIK ITERA ingin melanjutkan dan meningkatkan kerjasama, dengan empat mitra (80%) menyatakan sangat ingin melanjutkan dan meningkatkan kerjasama sedangkan satu mitra (20%) lainnya menyatakan ingin melanjutkan dan meningkatkan kerjasama.
4. Terhadap keberjalanan kerjasama secara umum, tiga mitra (60%) kerjasama menyatakan sangat puas terhadap keberjalanan kerjasama dengan JTIK ITERA. Sedangkan kedua mitra lainnya (40%) menyatakan puas terhadap keberjalanan kerjasama dengan JTIK ITERA.
5. Mitra kerjasama JTIK ITERA menyatakan kerjasama yang dijalin dengan JTIK ITERA sangat membantu mitra baik dari peningkatan ilmu pengetahuan mitra, membantu pekerjaan mitra dan juga dalam hal marketing yang dibutuhkan mitra.
6. Secara keseluruhan mitra kerjasama JTIK ITERA menyarankan untuk meningkatkan intensitas kegiatan, keterlibatan mitra dalam kegiatan JTIK ITERA, keterbukaan komunikasi dan terus mengevaluasi seluruh kegiatan kerjasamanya.

BAB V TINDAK LANJUT PENINGKATAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA JTIK

Peningkatan kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera (JTIK ITERA) perlu ditindaklanjuti untuk dapat memberikan manfaat yang lebih terhadap kedua pihak. Upaya tindak lanjut kepuasan mitra kerjasama yang dilakukan didasarkan pada hasil survei yang menunjukkan perlunya peningkatan. Adapun rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah mitra kerjasama JTIK ITERA untuk dapat meningkatkan manfaat yang diterima oleh sivitas akademika ITERA dan masyarakat luar ITERA.
2. Meningkatkan jumlah mitra yang mengisi kuisioner kepuasan mitra kerjasama JTIK ITERA untuk memperoleh masukan dan saran yang lebih baik dan beragam.
3. Meningkatkan intensitas kegiatan kerjasama yang dilakukan dengan setiap mitra kerjasama JTIK ITERA agar manfaat yang diperoleh mitra dapat lebih maksimal.

BAB VI PENUTUP

Melalui survei kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera (JTIK ITERA), kami berharap kepuasan seluruh mitra dapat memberikan dampak positif pada proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan JTIK secara keseluruhan. Selain itu, kami berharap kerjasama yang dilakukan dapat menjadi pendukung seluruh aktifitas sivitas akademika dan juga mitra dalam melaksanakan kegiatan untuk bersama-sama mendukung ketercapaian visi JTIK ITERA yang menjadi Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan yang unggul di bidang IPTEKS dan memberdayakan potensi yang ada di Sumatera dan dunia sampai 2024. Dengan menerapkan rekomendasi yang diajukan, diharapkan JTIK dapat mencapai kesinambungan dalam mencapai tujuan dan visinya. Terima kasih kepada semua mitra kerjasama yang telah berpartisipasi dalam survei ini.