



LAPORAN

**KEPUASAN MITRA KERJASAMA
FTIK ITERA TAHUN 2024**



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan

Waktu Kegiatan : Tahun 2024

Pelaksana : Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) dan Kerjasama FTIK ITERA

Proses	Penanggungjawab			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	1. Hadyan Arifin Bustam, S.T., M.T.	1. Koordinator HUMAS dan Kerjasama	1. 	19 Desember 2024
	2. Ranty Pebriantika, S.Pd.	2. Tenaga Kependidikan Bagian HUMAS dan Kerjasama	2. 	
Pemeriksa	Roy Candra P Sigalingging, S.T., M.Sc., Ph.D.	Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum		20 Desember 2024
Persetujuan	Arif Rohman, S.T., M.T.	Dekan	 	23 Desember 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat tak terhingga sehingga tim penyusun dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2024 sebagai bahan evaluasi program kerjasama fakultas kedepannya. terselesaikannya laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini. Akhir kata, penyusun sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir penyelesaian. Semoga Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita.

**Tim Penyusun,
HUMAS dan Kerjasama FTIK**

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	6
C. Luaran yang Diharapkan	7
 BAB II METODE	 8
A. Pengumpulan Data	8
B. Pengolahan Data	9
C. Penyajian Data	9
D. Waktu Pelaksanaan	10
 BAB III HASIL KUESIONER	 11
A. RESPONDEN	11
B. HASIL ISIAN KUESIONER	12
 BAB IV PENUTUP	 17
A. Kesimpulan	17
B. Tindak Lanjut	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Kuesioner	8
Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei	10
Tabel 3. Sebaran Berdasarkan Bidang Kerjasama	11
Tabel 4. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 10	15
Tabel 5. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 11	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jangka Waktu Kerjasama.	11
Gambar 2. Jumlah Kegiatan Kerjasama yang Dilakukan	12
Gambar 3. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 1	12
Gambar 4. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 2	12
Gambar 5. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 3	13
Gambar 6. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 4	13
Gambar 7. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 5	13
Gambar 8. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 6	14
Gambar 9. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 7	14
Gambar 10. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 8	14
Gambar 11. Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 9	15

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu perguruan tinggi, Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK) melaksanakan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan baik perguruan tinggi, instansi pemerintah/swasta, dunia usaha dan pihak eksternal lainnya untuk mencapai visi dan misi FTIK yaitu *“mengembangkan kerja sama dengan pemangku kepentingan di tingkat lokal, nasional, dan internasional”*. Kesepakatan kerjasama di lingkungan FTIK dituangkan melalui kesepakatan bersama dengan bentuk perjanjian kerjasama (PKS) dan mengupayakan kedua pihak memperoleh manfaat yang sama dari program kerjasama tersebut.

FTIK ITERA diresmikan sejak tahun 2023 melalui Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sumatera dengan ketentuan pada Bab III tentang Susunan Organisasi Pasal 14. FTIK selalu berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh sivitas akademiknya. Terbukti dengan secara kontinu diadakan survei kepada mitra kerjasama FTIK ITERA. Hal ini merupakan sarana untuk mengetahui seberapa besar kepuasan mitra kerjasama FTIK ITERA terhadap layanan dan tindak lanjut program kerjasama. Pelaksanaan survei dikelola dan diawasi secara langsung oleh Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) dan Kerjasama FTIK.

Untuk mengetahui manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, maka dilaksanakan survei mitra kerjasama sebagai bahan evaluasi yang akan berdampak pada peningkatan implementasi kerjasama dan jumlah mitra kerjasama. *Feedback* atau isian survei kepuasan mitra kerjasama menjadi acuan untuk mengetahui respon dan tindak lanjut mitra setelah melaksanakan implementasi kerjasama dengan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan sehingga diharapkan dapat menjadi langkah strategis dalam menyusun kebijakan dan meningkatkan promosi institusi kedepannya.

B. Tujuan

Tujuan dari survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerjasama FTIK ITERA terhadap layanan kerjasama di Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

C. Luaran yang Diharapkan

Luaran dari pengisian kuesioner ini adalah laporan survei kepuasan mitra kerjasama Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2024.

BAB II METODE

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei diawali dengan mengirimkan kuesioner berbentuk *google form* ke mitra kerjasama melalui *person in charge* (PIC) Humas masing-masing program studi di lingkungan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan. Instrumen kuesioner ini dipersiapkan secara resmi oleh Humas dan Kerjasama JTik sebagai bahan evaluasi dan perencanaan program serta kebijakan FTik ITERA terkait kerjasama. Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh mitra kerjasama FTik ITERA. Segala informasi yang dimasukkan melalui kuesioner ini adalah rahasia. Adapun instrumen kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Instrumen Kuesioner

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Seberapa puas dengan keseluruhan keberjalanan kerja sama dengan FTik ITERA?	● Kurang puas ● Cukup puas ● Puas ● Sangat puas
2	Seberapa puas dengan kinerja penanggung jawab kerja sama dari pihak FTik ITERA?	● Kurang puas ● Cukup puas ● Puas ● Sangat puas
3	Seberapa puas dengan kemauan dari pihak FTik ITERA dalam membantu mitra?	● Kurang puas ● Cukup puas ● Puas ● Sangat puas
4	Seberapa puas dengan kecepatan pelayanan dari pihak FTik ITERA dalam membantu mitra?	● Kurang puas ● Cukup puas ● Puas ● Sangat puas
5	Seberapa puas dengan kemampuan dari pihak FTik ITERA dalam memberikan keyakinan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan?	● Kurang puas ● Cukup puas ● Puas ● Sangat puas
6	Seberapa puas dengan kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana penunjang kerja sama dengan FTik ITERA?	● Kurang puas ● Cukup puas ● Puas ● Sangat puas
7	Seberapa puas dengan manfaat dari kerja sama dengan FTik ITERA?	● Kurang puas ● Cukup puas

		• Puas • Sangat puas
8	Apakah berkeinginan untuk melanjutkan kerja sama dengan FTIK ITERA?	• Kurang Ingin • Cukup Ingin • Ingin • Sangat Ingin
9	Apakah berkeinginan untuk meningkatkan kerja sama dengan FTIK ITERA?	• Kurang Ingin • Cukup Ingin • Ingin • Sangat Ingin
10	Pendapat terhadap manfaat yang diperoleh mitra dari kerja sama dengan FTIK ITERA?	Isian dengan jawaban panjang
11	Saran untuk peningkatan pelayanan kerja sama dengan FTIK ITERA?	Isian dengan jawaban panjang

B. Pengolahan Data

Data tersebut diolah dan dianalisis agar bisa menghasilkan informasi yang berguna untuk 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 akan dianalisis dan disajikan sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai sebuah informasi.

C. Penyajian Data

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

D. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei dilakukan mulai dari tahapan penyusunan instrumen kuesioner sampai dengan penyajian data dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei

Tahapan	Waktu Pelaksanaan
Penyusunan dan Pengecekan Instrumen	2 – 6 Desember 2024
Pengumpulan Data	7 – 13 Desember 2024
Analisis dan Olah Data	16 – 18 Desember 2024
Penyusunan Laporan dan Penyajian	19 Desember 2024

BAB III HASIL KUESIONER

A. Responden

Selama tahap pengumpulan data terkumpul sebanyak 13 mitra kerjasama telah mengisi kuesioner. Seluruh mitra tersebut menjalin kerjasama di lebih dari 1 bidang setiap mitranya. Sebaran responden dapat dilihat sebagai berikut:

1. Sebaran berdasarkan bidang kerjasama

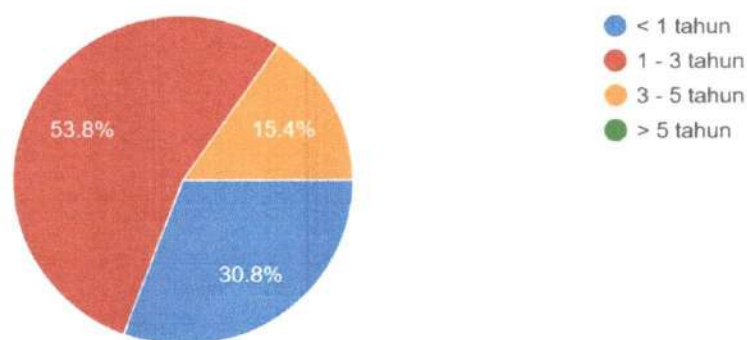
Berdasarkan bidang kerjasama, terdapat 7 kerjasama di bidang pendidikan, 7 kerjasama di bidang penelitian dan 8 kerjasama di bidang pengabdian kepada masyarakat. Data tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Sebaran Berdasarkan Bidang Kerjasama

Stat us	Jumla h	Persentase (%)
Pendidikan	7	53.8
Penelitian	7	53.8
Pengabdian kepada Masyarakat	8	61.5

2. Jangka Waktu Kerjasama

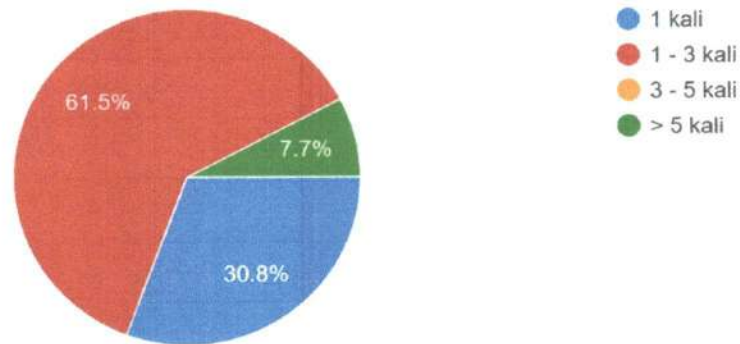
Berdasarkan lama kerjasama mitra dapat dilihat kerjasama terlaksana 1 sampai 5 tahun. Data tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Jangka Waktu Kerjasama

3. Jumlah Kegiatan Kerjasama yang telah dilakukan

Berdasarkan jumlah kegiatan terdapat kegiatan sebanyak > 5 kali kegiatan yang terselenggara bersama mitra. Data tersebut disajikan pada Gambar 2.

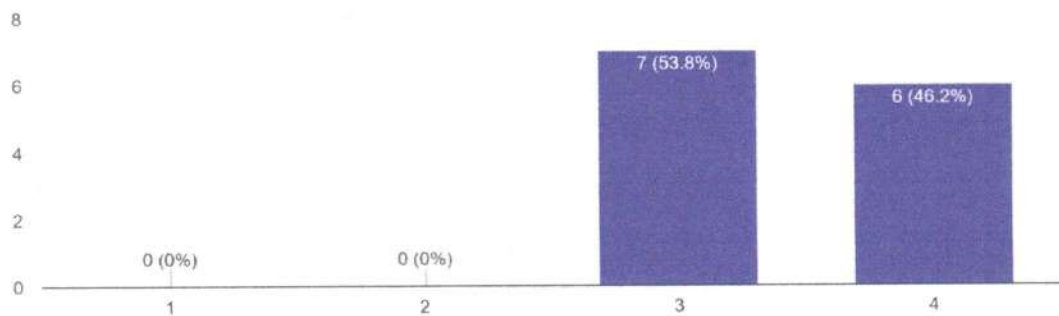


Gambar 2 Jumlah kegiatan kerjasama yang dilakukan

B. Hasil Isian Kuesioner

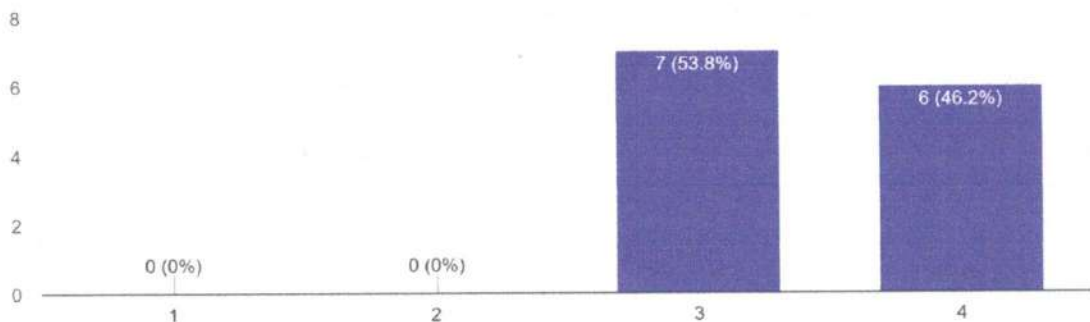
Hasil isian kuesioner ini dapat dilihat lebih rinci pada grafik di bawah ini.

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



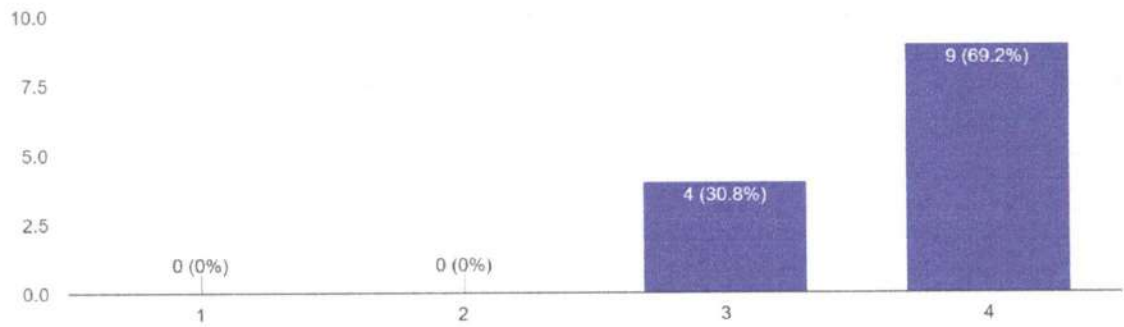
Gambar 3 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 1

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



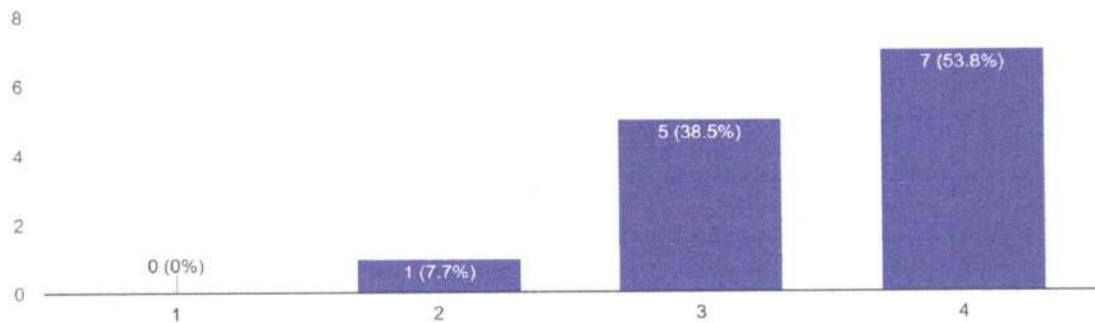
Gambar 4 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 2

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



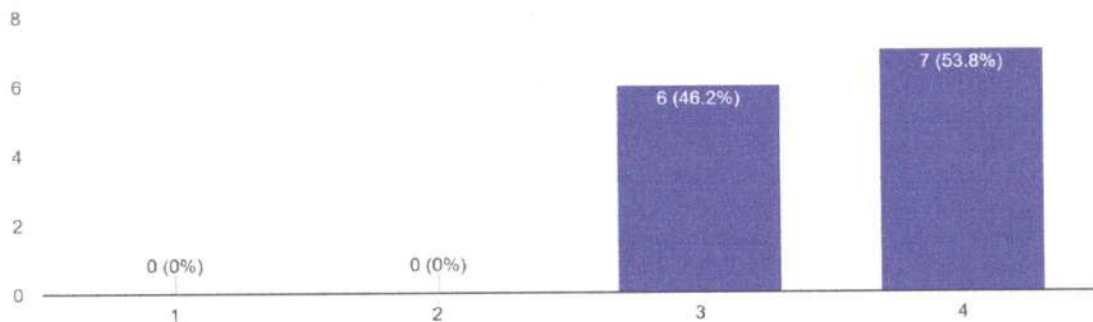
Gambar 5 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 3

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



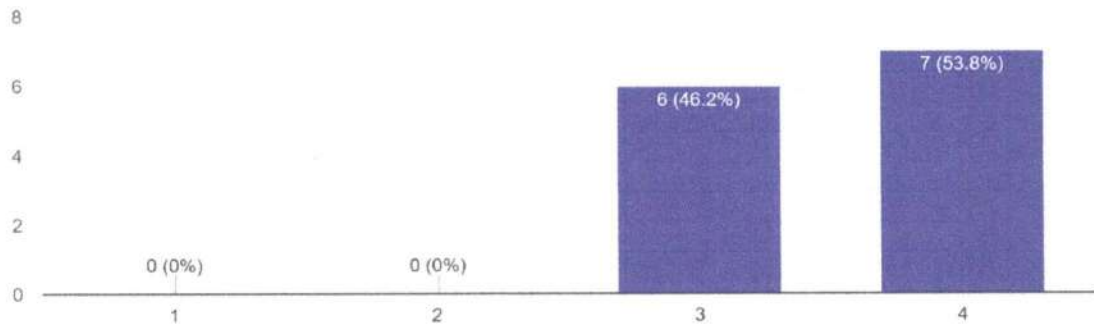
Gambar 6 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 4

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



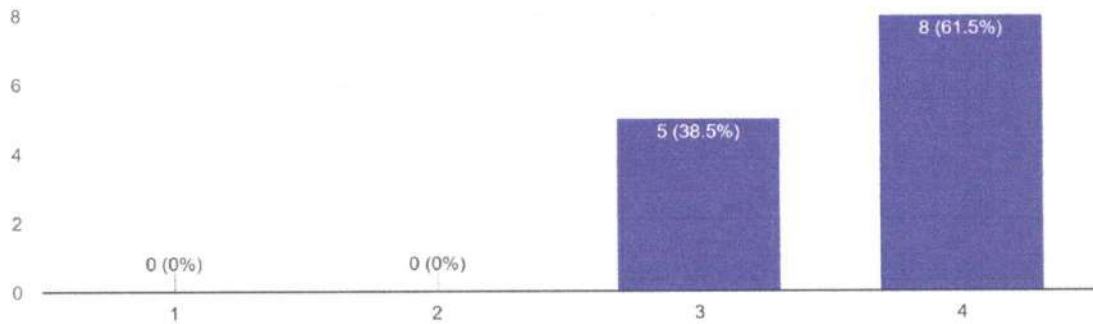
Gambar 7 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 5

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



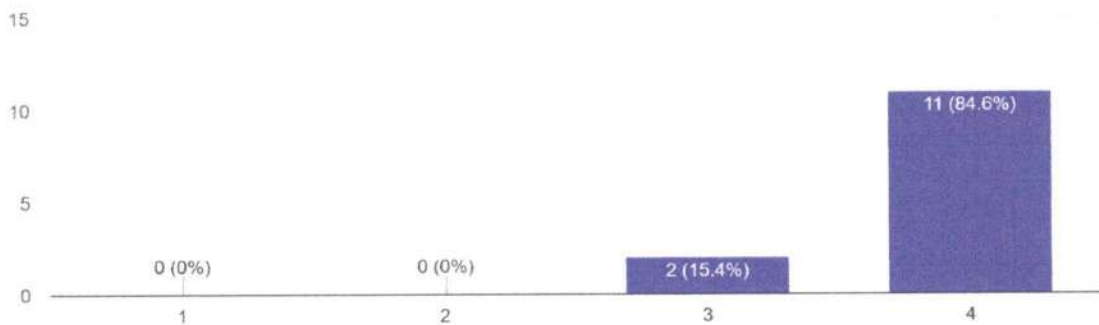
Gambar 8 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 6

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



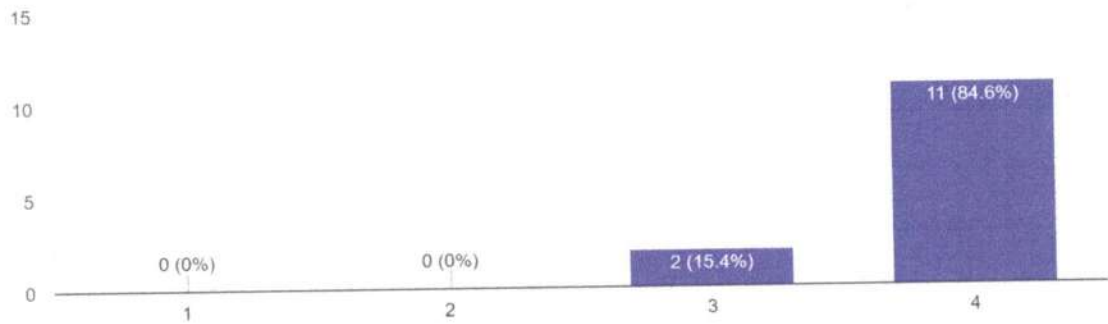
Gambar 9 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 7

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



Gambar 10 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 8

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



Gambar 11 Hasil Pertanyaan Kuesioner Nomor 9

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

Tabel 4 Hasil Pertanyaan Kuesioner 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 yang 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 dihadapi bisa di selesaikan dalam bentuk kerja sama ini.
5	Perumda Air Minum Pesawaran sangat terbantu terkait masalah yang dihadapi bisa di selesaikan dalam bentuk kerja sama ini.
6	Terkait usulan kegiatan yang kami ajukan, kerjasama kemitraan dgn ITERA tentu sangat membantu kami terkait penyusunan desain rancang bangun gedung yang sesuai, sehingga memenuhi kriteria yang disyaratkan.
7	Mendapatkan tenaga2 mahasiswa magang yang sudah memahami dasar ilmu, sehingga dapat menjalankan magang sejalan dengan kebutuhan perusahaan.
8	Menambah relasi dan memperluas dampak dalam mendukung misi Yayasan kami dalam bidang mainstreaming Arsitektur Komunitas

9	Dapat membagikan pengalaman kepada mahasiswa terkait keselamatan transportasi perkeretaapian. KNKT juga disertakan dalam beberapa penelitian seperti SHMS yang merupakan sistem untuk memantau kesehatan jembatan sangat berguna bagi keselamatan perjalanan kereta api.
10	Support terhadap pelayanan RS
11	Karena kami masih baru jadi masih sama-sama penjajakan dengan pola kerjasamanya

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

Tabel 5 Hasil Pertanyaan Kuesioner 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, dan lain-lain nya yang mendukung proses kerjasama
4	Lebih ditingkatkan lagi kerja sama yang sudah berjalan selama ini dengan cara banyak dilibatkan dalam kegiatan yang berkaitan dengan riset dan teknologi.
5	Lebih di tingkatkan kerjasama untuk mendukung peningkatan ilmu pengetahuan teknis dan non teknis di PERUMDA Air Minum Pesawaran.
6	Kami berharap untuk ada satu ikatan kerjasama kemitraan yg lebih substansial & komprehensif untuk mendukung visi dan misi Desa terkait desain pembangunan infrastruktur potensi Desa
7	Melakukan kerjasama multipihak untuk memperluas dampak dalam kegiatan yang mendukung tri dharma perguruan tinggi di level kota maupun nasional.
8	Sudah baik sampai saat ini.
9	Tingkatkan intensitas kerjasama dengan mitra.
10	Meningkatkan kerjasama dg program pendidikan lainnya (penelitian).
11	Lebih sering diskusi untuk peningkatan layanan dan potensi kerjasama lanjutan

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dapat ditarik kesimpulan mengenai survei kepuasan mitra kerjasama sebagai berikut:

1. Tujuh mitra (54%) kerjasama FTIK ITERA merasa sangat puas terhadap kemauan, kecepatan, kemampuan dan kecukupan aksesibilitas layanan dari FTIK ITERA. Sedangkan 6 mitra lainnya (46%), menyatakan puas terhadap hal yang sama.
2. Tujuh mitra (54%) kerjasama FTIK ITERA merasa puas terhadap kinerja penanggung jawab kerjasama dari FTIK ITERA. Sedangkan 6 mitra lainnya (46%), menyatakan sangat puas terhadap kinerja penanggung jawab kerjasama.
3. Dalam hal keberlanjutan kerjasama, seluruh mitra kerjasama FTIK ITERA ingin melanjutkan dan meningkatkan kerjasama, dengan 11 mitra (85%) menyatakan sangat ingin melanjutkan dan meningkatkan kerjasama sedangkan 2 mitra (15%) lainnya menyatakan ingin melanjutkan dan meningkatkan kerjasama.
4. Terhadap keberjalanan kerjasama secara umum, 6 mitra (46%) kerjasama menyatakan sangat puas terhadap keberjalanan kerjasama dengan FTIK ITERA. Sedangkan 7 mitra lainnya (54%) menyatakan puas terhadap keberjalanan kerjasama dengan FTIK ITERA.
5. Mitra kerjasama FTIK ITERA menyatakan kerjasama yang dijalin dengan FTIK 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 FTIK ITERA menyarankan untuk meningkatkan intensitas kegiatan, keterlibatan mitra dalam kegiatan FTIK ITERA, keterbukaan komunikasi dan terus mengevaluasi seluruh kegiatan kerjasamanya.

B. Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan, pelayanan kerjasama di Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan perlu dilakukan tindak lanjut untuk meningkatkan mutu layanan kerjasama. Adapun rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah mitra kerjasama sehingga meningkatkan manfaat yang diterima oleh sivitas akademika FTIK ITERA dan masyarakat luar ITERA.
2. Meningkatkan jumlah mitra yang mengisi kuesioner kepuasan mitra kerjasama untuk memperoleh masukan dan saran yang lebih baik dan beragam.

3. Meningkatkan intensitas kegiatan kerjasama yang dilakukan dengan setiap mitra kerjasama agar manfaat yang diperoleh kedua pihak dapat lebih maksimal.
4. Meningkatkan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi kerjasama untuk mendukung capaian Indikator Kinerja Utama (IKU 6) FTIK ITERA.