LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA

PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO FAKULTAS TEKNIK

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MITRA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2023

Laporan Hasil Survei Kepuasaan telah disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Kristen Indonesia Toraja dan disahkan untuk digunakan sebagai bahan evaluasi mutu, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), serta pendukung akreditasi.

Makale
Agustus 2023

Unit Kendali Mutu

(Lantana Dioren Rumpa, M.T.)
NIDN. 0922108401

Gugus Kendali Mutu

(Israel Padang, S.T., M.T)
NIDN. 0918099004

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

(Dr. Resnita Dewi, SS., M.Hum)
NIDN. 0909129001

Dekan Fakultas

(Dr. Yafet Bontong, S.T., M.T)
NIDN. 0925097201

Kata Pengantar

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Tahun 2023 dapat dilaksanakan dan disusun dengan baik. Survei ini merupakan salah satu upaya evaluasi berkelanjutan dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di lingkungan Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Survei kepuasan mitra ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan para mitra terhadap kerja sama yang telah terjalin, khususnya dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Masukan dan penilaian dari para mitra sangat penting sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam pelaksanaan kerja sama yang telah berjalan.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program, serta pengembangan strategi peningkatan kualitas lulusan dan relevansi program studi dengan kebutuhan dunia kerja dan pemangku kepentingan. Selain itu, survei ini juga menjadi wujud komitmen Program Studi Teknik Elektro dalam menjalin kemitraan yang berkelanjutan, saling menguntungkan, dan berorientasi pada peningkatan mutu tridarma perguruan tinggi.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mitra yang telah berpartisipasi dan memberikan penilaian serta masukan yang konstruktif. Semoga hasil survei ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kualitas Pendidikan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Makale, Agustus 2023
Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, SS., M.Hum

DAFTAR ISI

Sampul ..... **i**

Lembar Pengesahan ..... **ii**

Kata Pengantar ..... **iii**

Daftar Isi ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang **1**

1.2 Tujuan 2

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2

1.4 Responden 2

1.5 Ruang Lingkup 2

BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA **4**

2.1 Pengumpulan Data 4

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 5

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS **9**

3.1 Hasil Survei Kepuasaan 9

3.2 Analisis survey Kepuasaan 10

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **12**

4.1 Kesimpulan 12

4.2 Penutup 12

LAMPIRAN **13**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja sama antara perguruan tinggi dengan mitra eksternal merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, khususnya dalam meningkatkan relevansi pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja dan masyarakat. Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja secara berkelanjutan menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, baik instansi pemerintah, dunia usaha dan dunia industri, lembaga pendidikan, maupun organisasi lainnya.

Keberhasilan kerja sama tersebut perlu dievaluasi secara sistematis untuk memastikan bahwa pelaksanaan kemitraan telah berjalan sesuai dengan harapan dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan adalah melalui survei kepuasan mitra, yang bertujuan untuk memperoleh umpan balik terkait kualitas kerja sama, komunikasi, kontribusi program studi, serta relevansi kegiatan yang telah dilaksanakan.

Survei kepuasan mitra ini juga menjadi bagian dari upaya penjaminan mutu internal, sekaligus sebagai dasar perbaikan dan pengembangan kerja sama di masa mendatang. Melalui hasil survei, program studi diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan serta aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan, sehingga kemitraan yang terjalin dapat semakin efektif, berkelanjutan, dan berdampak positif.

Oleh karena itu, pada tahun 2023 Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik melaksanakan Survei Kepuasan Mitra sebagai langkah strategis untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan, relevansi lulusan, serta penguatan jejaring kerja sama institusional.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Tahun 2023 bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi Teknik Elektro.
2. Mengidentifikasi persepsi mitra terhadap kualitas komunikasi, koordinasi, dan kontribusi program studi dalam kegiatan kerja sama.
3. Mengumpulkan masukan dan saran dari mitra sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.
4. Menjadi dasar pengambilan kebijakan dan perencanaan pengembangan kerja sama di masa mendatang.
5. Mendukung sistem penjaminan mutu dan pemenuhan dokumen evaluasi institusi dan program studi.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja dilaksanakan pada bulan Juni 2023.

1.4 Responden

Responden dalam survei kepuasan mitra kerja sama Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja tahun 2023 yaitu instansi, lembaga, dan perusahaan yang secara langsung terlibat dalam kemitraan tersebut.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mitra kerja sama ini mencakup seluruh aspek yang terkait dengan pelaksanaan kerja sama antara Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja dan mitra-mitra kerja sama, yang meliputi instansi, lembaga, dan perusahaan. Survei ini mencakup evaluasi terhadap komunikasi dan koordinasi

dalam pelaksanaan kerja sama, kesesuaian dengan perjanjian yang telah disepakati, serta kejelasan administrasi dan mekanisme yang digunakan. Selain itu, survei ini juga menilai dampak kerja sama terhadap mitra dalam hal peningkatan kinerja, kualitas layanan, pengembangan sumber daya manusia (SDM), serta kontribusinya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi. Ruang lingkup survei ini juga mencakup pengukuran manfaat kemitraan secara keseluruhan, baik dari perspektif mitra maupun dari sisi pengelolaan program studi di UKI Toraja, dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam pengelolaan kerja sama di masa depan.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam survei kepuasan mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja dilakukan dengan menggunakan metode survei kuantitatif. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap berbagai aspek penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi serta tata kelola program studi.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang disusun secara terstruktur berdasarkan komponen penilaian kepuasan mitra. Kuesioner tersebut mencakup beberapa aspek utama, antara lain kebijakan universitas dan fakultas, dukungan institusi terhadap pengembangan mitra, layanan administrasi akademik, sarana dan prasarana pendukung pembelajaran, serta iklim kerja dan komunikasi di lingkungan program studi.

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2023 dengan melibatkan mitra di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja yang berjumlah 3 mitra. Semua mitra tersebut berpartisipasi sebagai responden, sehingga tingkat respons mencapai 100%. Tingginya Tingkat partisipasi ini menunjukkan komitmen dan kepedulian mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap upaya peningkatan mutu institusi.

Pengisian kuesioner dilakukan secara daring, dengan tetap menjunjung prinsip kerahasiaan dan objektivitas responden. Data yang terkumpul kemudian direkapitulasi untuk selanjutnya dianalisis guna mengetahui tingkat kepuasan mitra secara menyeluruh maupun pada masing-masing aspek yang diukur.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Data hasil survei kepuasan mitra yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Tahapan pengolahan data diawali dengan proses pemeriksaan kelengkapan jawaban responden, dilanjutkan dengan pengkodean data sesuai dengan skala penilaian yang telah ditetapkan pada instrumen survei.

a. Skala Likert

Instrument survei menggunakan skala Likert empat Tingkat yang dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap, persepsi dan Tingkat kepuasan responden. Setiap jawaban responden diberi skor numerik berdasarkan skala Likert, kemudian dihitung nilai rata-rata (mean) untuk masing-masing indikator dan komponen penilaian. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mitra terhadap setiap aspek yang diukur dalam survei. Selain itu, dilakukan pula rekapitulasi data dalam bentuk tabel untuk memudahkan pembacaan dan interpretasi hasil survei.

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mitra

Nilai/Bobot	Predikat
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

b. Tahapan Pengolahn Data

Pengelolaan data dalam Survei Kepuasan Mitra di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 dilakukan secara online melalui link https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/login sebagai media pengumpulan data. Penggunaan platform ini bertujuan untuk memudahkan distribusi kuesioner, mempercepat proses pengumpulan data, serta meminimalkan kesalahan pencatatan.

Pengolahan data survei dilakukan melalui 6 tahapan yaitu :

1. Distribusi Kuesioner, pada tahap ini survei kepuasan disebarkan kepada seluruh mitra di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja melalui link https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/login pada bulan Juni 2023. Responden mengisi kuesioner secara daring sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
2. Pengumpulan data, pada tahap ini seluruh jawaban responden terekam secara otomatis dalam sistem ini. Data yang masuk kemudian dihimpun hingga batas waktu pengisian yang telah ditentukan.
3. Rekapitulas Data, pada tahap ini dilakukan rekapitulasi data dalam bentuk tabel menggunakan fasilitas spreadsheet yang tersedia pada Google Form. Data yang tidak lengkap atau tidak sesuai ketentuan tidak disertakan dalam proses analisis.
4. Penghitungan nilai rata-rata, pada tahap ini data yang telah direkap selanjutnya diolah dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap pernyataan dan aspek yang diukur untuk menggambarkan tingkat kepuasan mitra.
5. Perhitungan indeks kepuasan, pada tahap ini dilakukan konversi nilai rata-rata yang diperoleh ke dalam indeks kepuasan dalam bentuk persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan mitra secara kuantitatif.
6. Interpretasi tingkat kepuasan, pada tahap ini hasil dari perhitungan nilai rata-rata dan indeks kepuasan diinterpretasikan menggunakan rentang skala Rensis Likert sehingga diperoleh kategori tingkat kepuasan mitra pada masing-masing indikator.

Dari 6 tahapan ini maka data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif sebagai dasar evaluasi dan perumusan tindak lanjut peningkatan mutu tata kelola dan pelayanan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

c. Skala Indeks Kepuasan

Dalam memperoleh gambaran Tingkat kepuasan secara lebih komprehensif dan mudah dibandingkan, nilai rata-rata selanjutnya dikonversi ke dalam Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan dinyatakan dalam bentuk persentase dan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan (%) = (Nilai Rata-rata / Skor Maksimum) × 100

Pada penelitian ini, skor maksimum yaitu 4 sesuai nilai tertinggi pada skala Likert. Indeks kepuasan ini digunakan untuk menilai tingkat pencapaian kepuasan mitra secara kuantitatif dan memudahkan interpretasi hasil oleh pimpinan dan pemangku kepentingan.

d. Skala Rensis Likert (Interpretasi Tingkat Kepuasan)

Interpretasi hasil analisis dilakukan dengan mengacu pada kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan oleh institusi. Hasil analisis ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan kesimpulan serta rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik di lingkungan Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan (Rensis Likert, 1932)

Rentang Nilai Rata-Rata	Kategori Kepuasan
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	Tidak Puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Puas

Adapun nilai rata-rata dari setiap indikator kemudian dicocokkan dengan rentang nilai tersebut untuk menentukan kategori tingkat kepuasan. Pendekatan ini memungkinkan hasil analisis disajikan secara konsisten dan objektif, serta memudahkan identifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

e. Analisis dan Penyajian Data

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan nilai rata-rata dan indeks kepuasan pada setiap indikator. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola kepuasan mitra. Data hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif, sehingga mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi dan program tindak lanjut. Dengan metode ini, hasil survei kepuasan mitra di Program Studi Teknik Elektro Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan mutu tata kelola dan pelayanan institusi secara berkelanjutan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasaan

Survei kepuasan ini melibatkan 3 responden yang merupakan mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja. Semua mitra tersebut berpartisipasi sebagai responden, sehingga tingkat respons mencapai 100%. Tingginya Tingkat partisipasi ini menunjukkan komitmen dan kepedulian mitra Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap upaya peningkatan mutu institusi. Adapun komponen pengukuran dan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata Skala Likert	Rata-rata Indeks Kepuasan (%)
1	Proses komunikasi dan koordinasi dengan UKI Toraja dalam pelaksanaan kerja sama berjalan dengan baik.	3.33	83.33
2	Perjanjian kerja sama dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.	3.33	83.33
3	Administrasi dan mekanisme pelaksanaan kerja sama jelas dan mudah dipahami.	3.33	83.33
4	Pelaksanaan program kerja sama berjalan sesuai rencana dan jadwal yang telah disepakati.	3.33	83.33
5	UKI Toraja menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan kerja sama.	3.33	83.33
6	Kerja sama dengan UKI Toraja memberikan manfaat nyata bagi instansi/lembaga/perusahaan kami.	3.33	83.33
7	Program kerja sama mendukung peningkatan kinerja dan kualitas layanan di instansi/lembaga/perusahaan kami.	3.33	83.33
8	Kerja sama dengan UKI Toraja berkontribusi pada pengembangan SDM di instansi/lembaga/perusahaan kami.	3.33	83.33

9	Kerja sama dengan UKI Toraja mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, atau inovasi.	3.67	91.67
10	Secara keseluruhan, kemitraan dengan UKI Toraja bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan instansi/lembaga/perusahaan kami.	3.67	91.67
JUMLAH		**3.40**	**85.00**

Rata-rata capaian keseluruhan (10 indikator) mencapai 85,00 %, ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra Prodi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja berada pada kategori sangat puas.

3.2 Analisis survey Kepuasaan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik UKI Toraja tahun 2023, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,40 pada Skala Likert dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 85,00%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mitra berada pada kategori sangat puas.

Komponen terkait proses komunikasi, koordinasi, kesesuaian pelaksanaan perjanjian, kejelasan administrasi, serta ketepatan pelaksanaan program (butir 1–4) masing-masing memperoleh skor rata-rata 3,33 dengan indeks kepuasan 83,33%. Hal ini menunjukkan bahwa mitra menilai Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik UKI Toraja telah melaksanakan kerja sama secara profesional, terstruktur, dan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.

Pada aspek komitmen institusi dan manfaat kerja sama (butir 5–8), seluruh komponen juga memperoleh skor rata-rata 3,33 dengan indeks kepuasan 83,33%. Data ini mengindikasikan bahwa Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik UKI Toraja dinilai memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan kerja sama serta mampu memberikan manfaat

nyata, termasuk dalam peningkatan kinerja, kualitas layanan, dan pengembangan sumber daya manusia mitra.

Dua komponen dengan nilai tertinggi terdapat pada butir 9 dan 10, yaitu kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, atau inovasi, serta kepuasan keseluruhan terhadap kemitraan. Keduanya memperoleh skor rata-rata 3,67 dengan indeks kepuasan 91,67%. Hal ini menunjukkan bahwa mitra sangat merasakan dampak positif kerja sama, khususnya dalam aspek pengembangan inovasi dan kesesuaian program dengan kebutuhan institusi mitra.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan, kemitraan dengan Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik UKI Toraja Tahun 2023 dinilai sangat memuaskan oleh para mitra. Seluruh komponen memperoleh indeks di atas 80%, yang mencerminkan kualitas pelaksanaan kerja sama yang baik, komitmen institusi yang kuat, serta manfaat nyata bagi mitra.

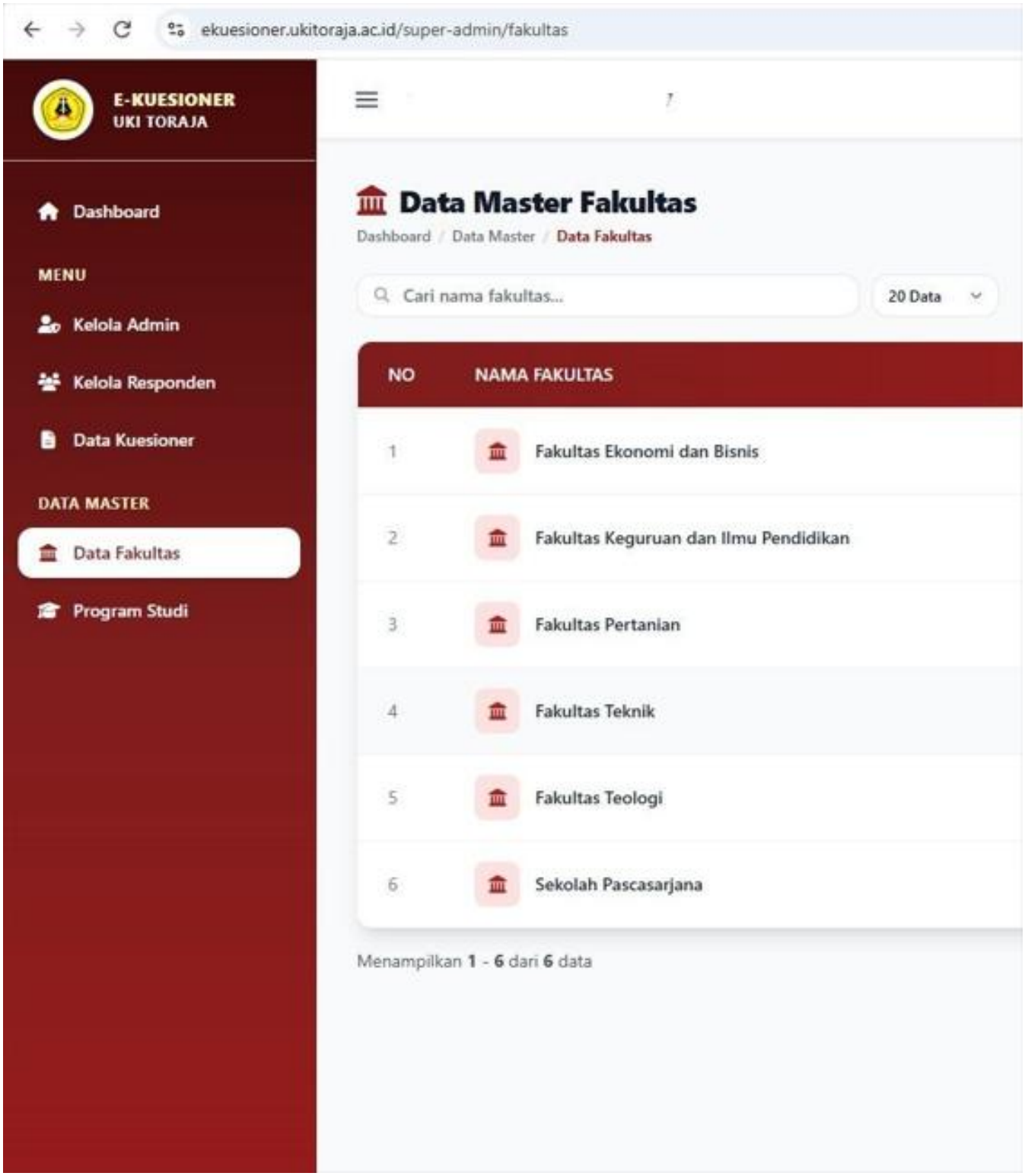
Meskipun demikian, terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada aspek komunikasi, administrasi, dan pelaksanaan teknis agar indeks kepuasan dapat meningkat ke kategori maksimal secara merata di seluruh indikator.

4.2 Penutup

Secara umum, hasil survei ini menegaskan bahwa kemitraan yang dibangun telah berjalan dengan baik, memberikan manfaat nyata, dan sesuai dengan harapan mitra. Tingkat kepuasan yang tinggi menjadi indikator bahwa UKI Toraja mampu menjaga kualitas hubungan kerja sama secara profesional, transparan, dan berorientasi pada hasil.

Capaian ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk terus mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan kerja sama di masa mendatang, serta memperkuat kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan para mitra.

LAMPIRAN


ekuesioner.ukitoraja.ac.id/super-admin/fakultas
E-KUESIONER
UKI TORAJA
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Data Master Fakultas
Dashboard / Data Master / Data Fakultas
Cari nama fakultas...
20 Data
NO
NAMA FAKULTAS
1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3
Fakultas Pertanian
4
Fakultas Teknik
5
Fakultas Teologi
6
Sekolah Pascasarjana
Menampilkan 1 - 6 dari 6 data