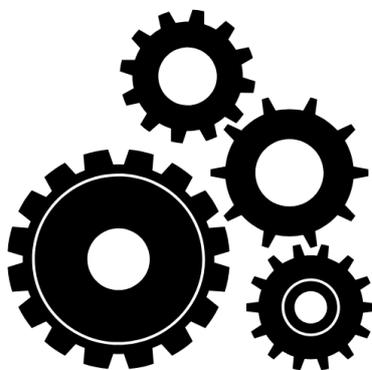




UNIVERSITAS  
MALIKUSSALEH

# LAPORAN KEGIATAN “SURVEI MITRA KERJASAMA”

2023/2024



**KERJASAMA PENDIDIKAN, PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
2024**

**TIM PENYUSUN**

**Penanggung Jawab:**  
Dr. Muhammad Daud, S.T., M.T.

**Koordinator:**  
Ir. Zainuddin Ginting, M.T.

**Pelaksana:**  
Muhammad Nuzan Rizki, S.T., M.T.

## LEMBAR PENGESAHAN

Pada Hari Senin, Tanggal 4 Maret 2024, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama 2023/2024 Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh sebagai hasil evaluasi terhadap kemitraan yang telah terjalin.

Mengetahui,  
Ketua Prodi Magister Teknik Energi Terbarukan



**Dr. Adi Setiawan, ST., MT**  
NIP.197509122002121003

Ketua Tim Penyusun,  
Ketua UJM Teknik Mesin



**Muhammad Nuzan Rizki, S.T.,M.T.**  
NIP. 199801162022031016

Menyetujui,  
Ketua GJM Fakultas Teknik



**Ir. Zainuddin Ginting, M.T.**  
NIP. 196811302002121001

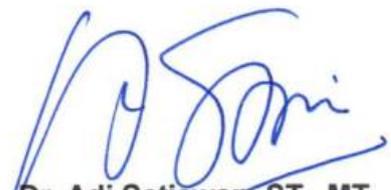
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama 2023/2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kepuasan mitra dalam menjalin kerjasama dengan FT Unimal, serta sebagai dasar perbaikan dalam meningkatkan kualitas kemitraan ke depan.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap berbagai aspek kerjasama, termasuk responsivitas, keandalan, empati, komunikasi, dan relevansi. Data yang diperoleh dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi FT Unimal dalam menyusun strategi perbaikan dan pengembangan hubungan kemitraan yang lebih efektif, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mitra yang telah berpartisipasi dalam survei ini serta kepada tim penyusun yang telah bekerja keras dalam mengolah dan menyajikan data secara sistematis. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan dan menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan strategis guna meningkatkan kualitas kerjasama di masa yang akan datang.

Lhokseumawe, 1 Maret 2024  
Ketua Program Studi Magister Teknik Energi Terbarukan



**Dr. Adi Setiawan, ST., MT**  
NIP. 197509122002121003

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menunjang evaluasi kegiatan Kerjasama strategis melalui pelaksanaan survei mitra Kerjasama, Universitas Malikussaleh telah melaksanakan pengiriman survey kerjasama dalam peningkatan mutu kerjasama dengan mitra strategis. Survey mitra kerjasama sangat urgen dalam memperkuat jejaring dan kerjasama lembaga baik di bidang penelitian, publikasi dengan instansi terkait serta pemerintah dan industri.

Pengiriman survey kerjasama ini dapat memperkuat jejaring Kerjasama sebagai bahan evaluasi dari isian survei mitra Kerjasama dalam bentuk upaya hilirisasi dan peningkatan jumlah mitra kerjasama sejak awal terbangunnya kerjasama dengan mitra Universitas Malikussaleh yang telah banyak melaksanakan kegiatan seperti penelitian sampai pemanfaatan hasil riset, baik penelitian multidisiplin dan penelitian interdisiplin dengan mitra Universitas Malikussaleh.

Selain itu, survey kerjasama ini juga bertujuan untuk memberikan cluster kerjasama mitra luar negeri yang aktif berkontribusi dalam kegiatan-kegiatan pada bidang-bidang unggulan (frontier) dan rekayasa sosial guna meningkatkan pembangunan berkelanjutan pada tingkat nasional dan global. Pada dasarnya, feedback atau isian survei dari mitra dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yang akan berdampak pada keluaran jejaring kegiatan akademik secara global.

Hal ini merujuk pada visi Universitas Malikussaleh yaitu menjadi universitas yang bereputasi di kancah dunia internasional maupun nasional, maka diperlukannya pelaksanaan survei mitra Kerjasama guna mencapai visi tersebut. Program internasionalisasi rutin dilakukan setiap tahun untuk mencapai target dari Kerjasama Universitas Malikussaleh. Berbagai kegiatan dimulai dilakukan dengan mendatangkan berbagai mitra merupakan salah satu perwujudan adanya kerjasama yang dilakukan Universitas Malikussaleh dengan mitra, baik nasional maupun internasional, termasuk peningkatan jumlah dosen asing di Universitas Malikussaleh, sehingga di perlukannya klusterisasi kerjasama dari hasil survey yang bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya dalam peningkatan Kerjasama Universitas Malikussaleh di level kampus terbaik global.

Pelaksanaan kegiatan survei mitra kerjasama digunakan untuk mendorong kualitas kerjasama Universitas Malikussaleh tidak hanya untuk meningkatkan

kerjasama, tetapi juga melalui klusterisasi kerjasama yang sudah menghasilkan banyak kegiatan perlu di tingkatkan berdasarkan pelaksanaan Kerjasama yang sudah ada. Oleh karena itu, adanya hasil survei mitra kerjasama ini sangat diperlukan untuk mendukung pencapaian indikator kinerja di Universitas Malikussaleh.

#### B. Tujuan

1. Mengembangkan kualitas Kerjasama Universitas Malikussaleh dengan mitra strategis dalam peningkatan Kerjasama di level kampus terbaik global.
2. Mempererat hubungan kerjasama antara Universitas Malikussaleh dengan institusi mitra, sebagai tujuan dari program inisiasi kerjasama.
3. Meningkatkan level kerjasama Universitas Malikussaleh di tingkat internasional.

#### C. Sasaran

Sasaran Kegiatan ini merupakan kepuasan kerjasama melalui program survei mitra Kerjasama Universitas Malikussaleh. Dalam hal ini, Universitas Malikussaleh mengirimkan format survey kepada seluruh partner dalam negeri maupun luar negeri.

## BAB II METODE SURVEI

### A. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan pada bulan Juni 2023 sampai dengan September 2024 di Universitas Malikussaleh melalui survei online ataupun mengirimkan melalui email masing-masing mitra.

### B. Metode Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data

Survei adalah teknik penelitian dengan memberikan batasan yang jelas pada data; penyelidikan; Survei juga dapat dikatakan sebagai pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu yang terkait sehingga dapat dikatakan bahwa Survei Kepuasan Kemitraan merupakan pengukuran yang komprehensif tentang kepuasan mitra yang diperoleh dari hasil pengukuran pendapat mitra dalam memperoleh pelayanan dari pihak kerjasama di Universitas Malikussaleh.

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Kemitraan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert (1-4). Skala Likert adalah skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner (kuesioner) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam penelitian survei. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuannya terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia. Pengambilan kuisisioner dilakukan dengan bantuan formulir pada website untuk memudahkan pengambilan sampel. Selain itu sebagai upaya pengurangan penggunaan kertas survei dilakukan melalui tautan berikut: <https://forms.gle/P1z7GngWTLTYwAPU8>

### C. Profil Responden

**Table 1.** Survey participations

No	Name of Institutions	Country	End of Year
1.	National Chiao Tung University	Taiwan	2024
2.	Universiti Malaysia Terengganu	Malaysia	2027
3.	Royal Melbourne Institute of Technology University	Australia	2022
4.	University of Newcastle	Australia	2022
5.	Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)	Indonesia	2025
6.	PT. Pupuk Iskandar Muda	Indonesia	2023
7.	Masyarakat Energi Terbarukan Indonesia	Indonesia	2024
8.	Politeknik Negeri Sriwijaya	Indonesia	2024
9.	Universitas Syiah Kuala	Indonesia	2024
10.	Universitas Sumatera Utara	Indonesia	2024
11.	Badan Tenaga Nuklir Nasional	Indonesia	2024
12.	PT. PLN Persero	Indonesia	2027
13.	Pusat Riset Kimia - BRIN	Indonesia	2028
14.	PT. Syukath Sejahtera	Indonesia	2023
15.	Pusat Aplikasi Isotop dan Radiasi (PAIR) Badan Tenaga Nuklir Nasional	Indonesia	2024
16.	Sentra Teknologi Polimer (STP) BPPT	Indonesia	2024
17.	Politeknik Negeri Lhokseumawe	Indonesia	2023
18.	Kopsen Baburrayyan	Indonesia	2024
19.	PT. Green Energy Specialist One	Indonesia	2023
20.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)	Indonesia	2024
21.	Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Aceh	Indonesia	2024
22.	SMK Negeri 4 Lhokseumawe	Indonesia	2023
23.	Gampong Pande	Indonesia	2022
24.	Pemkab Aceh Singkil	Indonesia	2023
25.	Gampong Pande Kecamatan Tanah Pasir	Indonesia	2022
26.	Yayasan Pendidikan dan Kemanusiaan Hurriah Aceh	Indonesia	2025
27.	Gampong KM 6 Kecamatan Simpang Keuramat	Indonesia	2022
28.	Bank Aceh	Indonesia	2022

Survey dilakukan dari 2022 hingga 2024 dan diikuti oleh 28 lembaga seperti terlihat pada Tabel 1.1. Negara asal responden bervariasi dari Malaysia Taiwan dan Australia. Di antara responden adalah salah satu universitas terbaik di masing-masing negara, beberapa lembaga yang bekerja di bidang pendidikan dan budaya, lingkungan dan aliansi bersama antar universitas.

### **BAB III HASIL DAN ANALISA**

Unimal sedang bersiap untuk memperluas kerjasama dengan lembaga, universitas dan institusi internasional. Sebagai bagian dari kesepakatan kerjasama, banyak program telah dibuat, seperti pertukaran mahasiswa, gelar ganda (double/joint degree), serta kolaborasi penelitian atau pengabdian masyarakat. Langkah-langkah ini diambil untuk menciptakan lingkungan internasional di tingkat mahasiswa dan staff akademik.

Hasil survei menunjukkan bahwa Unimal berpotensi untuk berperan dalam mempersiapkan tantangan nasional dan internasional dalam pembentukan dan perluasan kerjasama. Oleh karena itu, pemantauan dan peningkatan standar Unimal sebagai institusi sangat diperlukan. Survei Kepuasan Mitra dilakukan untuk mengumpulkan penilaian dari mitra tentang pengalaman mereka bermitra dengan Unimal.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut. Bagi perguruan tinggi, Survei Kepuasan Kemitraan dapat digunakan untuk menggambarkan kinerja pelayanan unit yang melakukan survei. Unimal berencana mengembangkan program gelar ganda dan pertukaran mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Kerjasama ini bertujuan untuk memperkaya pengalaman akademik mahasiswa dan memperluas wawasan global mereka. Kolaborasi penelitian menjadi fokus utama Unimal dalam menjalin kerjasama internasional. Dengan melibatkan mitra dari berbagai institusi, Unimal berharap dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas dan relevan dengan tantangan global. Unimal berkomitmen untuk berkontribusi dalam pengabdian kepada masyarakat melalui program-program yang melibatkan mitra internasional. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan dampak sosial dari kegiatan akademik dan penelitian yang dilakukan.

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Kemitraan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mitra sebagai pengguna jasa dan meningkatkan pelayanan, serta mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas layanan pada Kerjasama Unimal..

#### ***Validity and Reliability Test***

Validitas adalah ukuran standar atau dasar yang menunjukkan kesesuaian,

kegunaan, dan validitas, yang mengarah pada keakuratan interpretasi suatu prosedur evaluasi sesuai dengan tujuan pengukurannya. Sedangkan uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan menggunakan alat ukur tersebut secara berulang-ulang. Reliabilitas tes, yang merupakan tingkat konsistensi suatu tes, adalah sejauh mana tes tersebut dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsisten, relatif tidak berubah meskipun diuji dalam situasi yang berbeda.

**Tabel 2.** Skor untuk jawaban di Likert kuesioner

No	Name	Score
1	Sangat baik	4
2	Baik	3
3	Sedang	2
4	Kurang	1

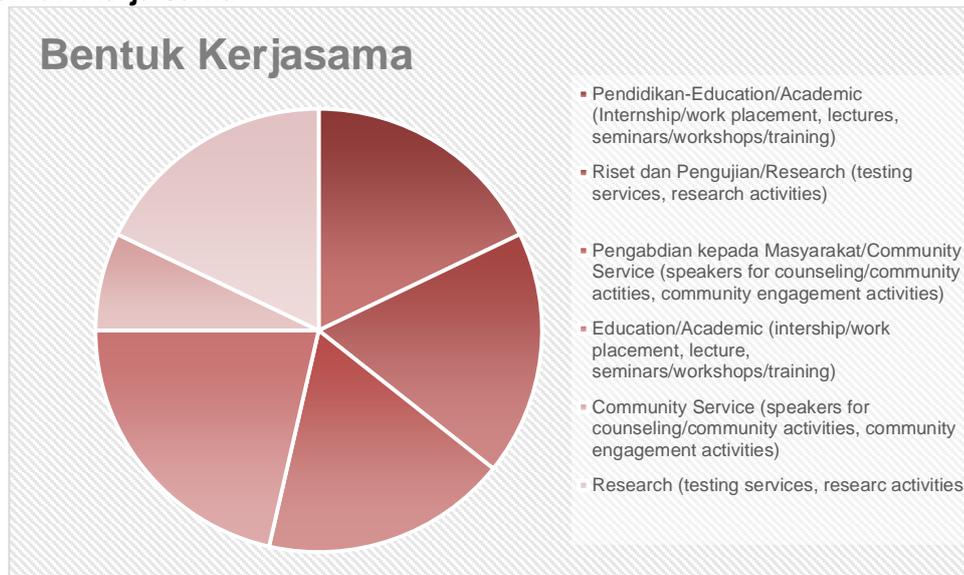
### ***Instrument Service Quality***

Persaingan di era globalisasi dan informasi yang baik untuk lembaga yang bersaing domestik maupun internasional. Suatu lembaga yang ingin terus berkembang dan eksis harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya selain kualitas barang dan jasa yang baik, juga pengiriman barang atau jasa yang lebih cepat dari para pesaingnya. Hal ini dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam konteks pengukuran variabel yang menjadi tolak ukur adalah aspek yang dinilai mencakup kecepatan respons terhadap kebutuhan mitra, layanan penyusunan dokumen kerjasama yang mudah, serta kelancaran komunikasi antara kedua belah pihak. Selain itu, pelaksanaan kegiatan kerjasama sesuai dengan kesepakatan, pendampingan dalam memenuhi kebutuhan mitra, dan relevansi kerjasama dengan harapan mitra juga mendapat skor positif.

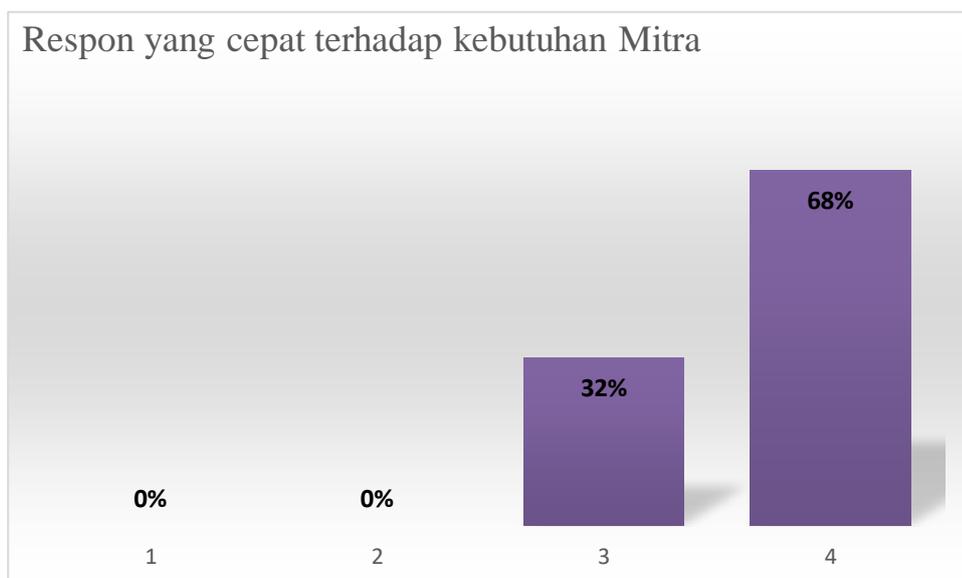
Aspek-aspek yang dinilai tersebut dapat masuk ke dalam kerangka teori kualitas layanan seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang dikenal dengan model SERVQUAL, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima.

**a. Bentuk Kerja sama**

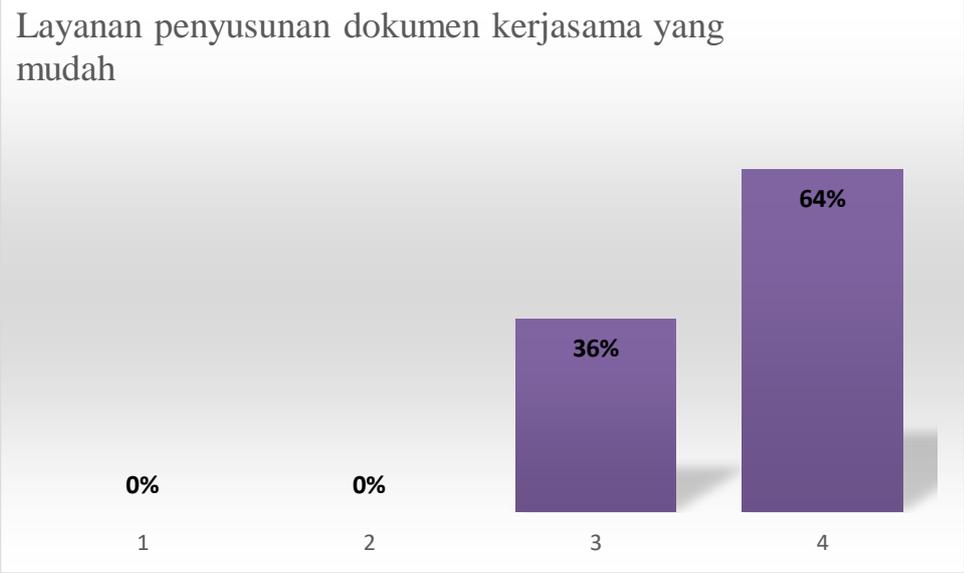


**Gambar 1.** Bentuk Kerjasama dengan FT Unimal

**b. Responsivitas**

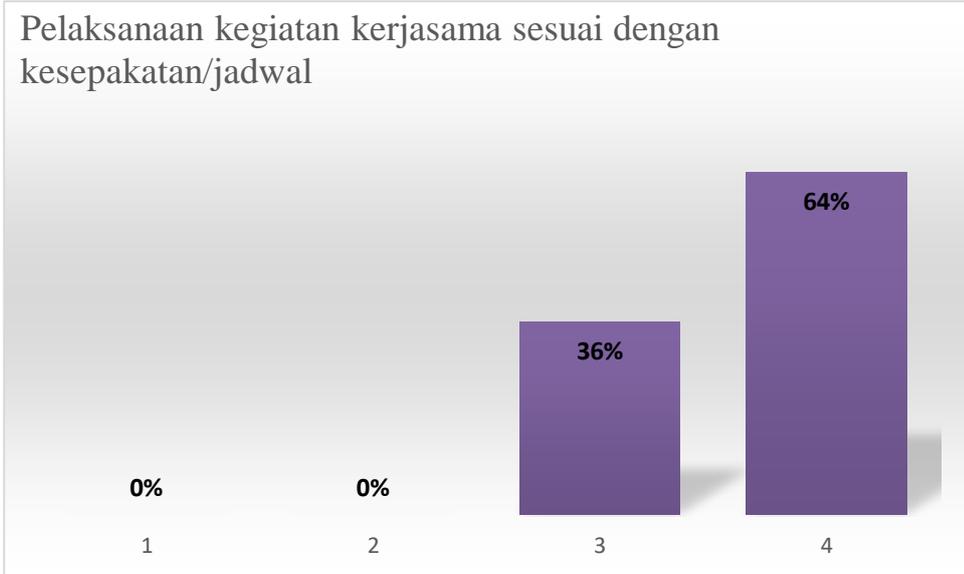


**Gambar 2.** Pertanyaan Responsivitas 1

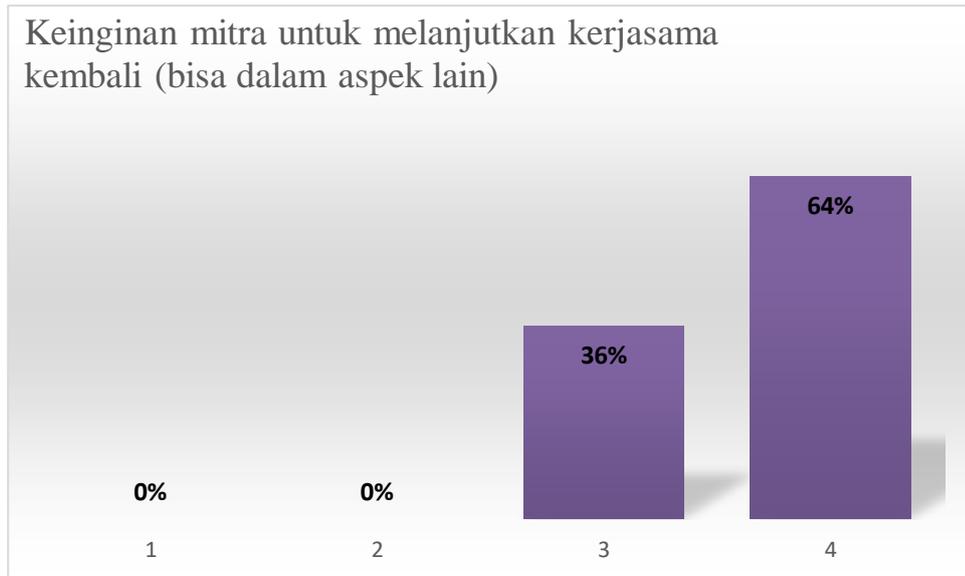


Gambar 3. Pertanyaan Responivitas 2

c. Keandalan



Gambar 4. Pertanyaan Keandalan 1



**Gambar 5.** Pertanyaan Keandalan 2

**d. Empati**



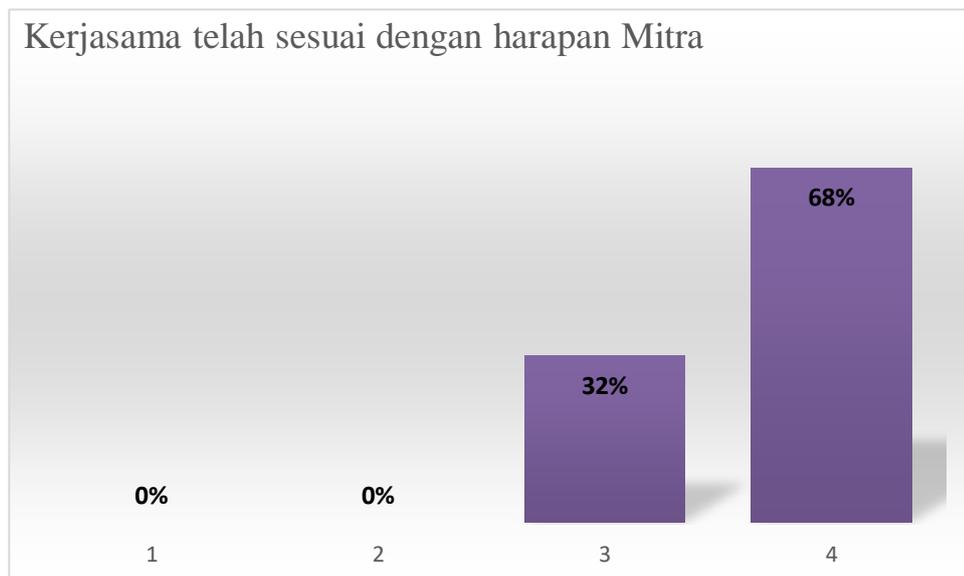
**Gambar 6.** Pertanyaan Empati 1

**e. Komunikasi**

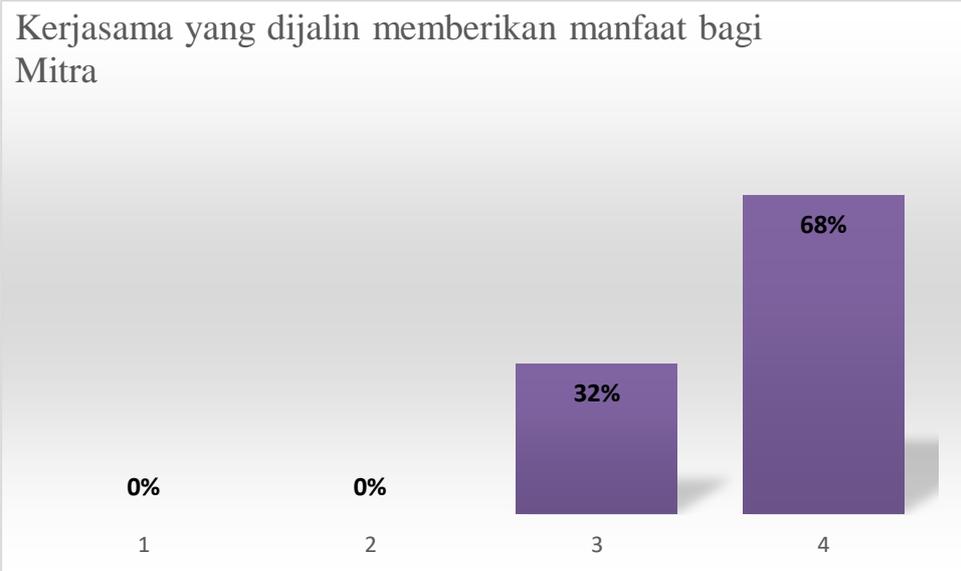


**Gambar 7.** Pertanyaan Komunikasi 1

**f. Relevansi**



**Gambar 8.** Pertanyaan Relevansi 1



**Gambar 9.** Pertanyaan Relevansi 2



No	Institusi	ASPEK							
		Responsivitas		Keandalan		Empati	Komunikasi	Relevansi	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
	Aceh								
27.	Gampong KM 6 Kecamatan Simpang Keuramat	4	4	4	4	4	4	4	4
28.	Bank Aceh	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah</b>		103	102	102	102	103	103	103	103
<b>Rata-rata</b>		3.67	3.64	3.64	3.64	3.67	3.67	3.67	3.67
<b>Persentase</b>		89	88	88	88	89	89	89	89
<b>Persentase keseluruhan (%)</b>		<b>88,62%</b>							

Berdasarkan data dalam Tabel 3, evaluasi kepuasan mitra dilakukan dengan melibatkan 28 responden. Survei ini mengukur berbagai aspek penting dalam kerjasama, termasuk responsivitas, keandalan, empati, komunikasi, dan relevansi.

Hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk setiap aspek berada dalam rentang 3,64 hingga 3,67 pada skala Likert 1–4. Secara persentase, aspek responsivitas dan relevansi memperoleh nilai 89%, sementara keandalan, empati, dan komunikasi masing-masing mendapatkan 88%. Perhitungan keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra mencapai 88,62%, yang mencerminkan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas kerjasama yang terjalin.

Interpretasi dari hasil ini menunjukkan bahwa mitra umumnya menilai layanan FT Unimal sebagai “Baik Sekali” di berbagai aspek. Meskipun terdapat sedikit perbedaan skor antar-aspek, hasil keseluruhan tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Responsivitas dan relevansi menjadi dua aspek dengan nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa mitra merasa universitas cepat dalam merespons kebutuhan mereka serta kerjasama yang dilakukan relevan dengan harapan mereka.

Analisis ini dibuat berdasarkan data kuantitatif dari Tabel 3 tanpa mengacu pada narasi analisis di bagian bawah dokumen, sebagaimana telah diinformasikan bahwa bagian tersebut tidak akurat. Data ini menegaskan bahwa FT Unimal telah mencapai standar tinggi dalam pelayanan kepada mitra. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas kerjasama, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan agar kepuasan mitra dapat terus meningkat di masa mendatang.

## **BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra kerjasama tahun 2023/2024, yang menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 88,62% dari 28 responden, FT Unimal perlu menyusun strategi perbaikan guna meningkatkan kualitas kerjasama. Fokus utama perbaikan diarahkan pada responsivitas, keandalan, empati, komunikasi, dan relevansi agar dapat menciptakan hubungan kemitraan yang lebih optimal.

Pertama, dalam aspek responsivitas, FT Unimal akan meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan mitra dengan memperbaiki mekanisme layanan. Salah satu langkah yang akan dilakukan adalah menerapkan sistem pemantauan berbasis digital untuk mempercepat pengolahan dokumen dan mengurangi keterlambatan dalam merespons permintaan mitra. Selain itu, peningkatan kapasitas tim dalam menangani permintaan mitra juga menjadi prioritas agar komunikasi lebih efektif.

Kedua, dalam keandalan, universitas akan memperkuat sistem evaluasi untuk memastikan bahwa seluruh kesepakatan yang dibuat dengan mitra dapat terlaksana sesuai rencana. Upaya ini mencakup penjadwalan yang lebih ketat, monitoring berkelanjutan, dan mekanisme umpan balik yang lebih sistematis guna menilai efektivitas kerjasama. Keberlanjutan program yang telah berjalan akan dipastikan melalui pertemuan rutin dengan mitra untuk meninjau perkembangan dan kendala yang dihadapi.

Ketiga, dalam aspek empati, FT Unimal akan meningkatkan keterlibatan aktif dalam mendukung mitra. Hal ini dapat dilakukan dengan memfasilitasi pelatihan, workshop, serta konsultasi intensif untuk memastikan bahwa kebutuhan mitra dapat terakomodasi dengan baik. Staf yang terlibat dalam hubungan kemitraan juga akan mendapatkan pelatihan tambahan agar lebih peka terhadap dinamika kebutuhan mitra.

Keempat, dalam komunikasi, FT Unimal akan mengembangkan platform komunikasi berbasis digital yang memungkinkan mitra untuk mendapatkan informasi yang lebih transparan dan mudah diakses. Forum komunikasi online dan laporan perkembangan berkala akan diperkenalkan untuk memperlancar arus informasi antara universitas dan mitra. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan efektivitas koordinasi dalam setiap tahapan kerjasama.

Terakhir, untuk meningkatkan relevansi, FT Unimal akan menyelenggarakan evaluasi tahunan guna mengukur sejauh mana kerjasama yang terjalin memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki serta menyusun strategi jangka panjang yang lebih sesuai dengan kebutuhan mitra. Dengan demikian, universitas dapat memastikan bahwa kerjasama yang dilakukan tetap relevan dan memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat. Dengan implementasi rencana tindak lanjut ini, FT Unimal berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu kemitraan agar lebih profesional, berdaya guna, dan sesuai dengan standar global.

**Appendix 1**

	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	qty
q1 Pearson Correlation	1	.490*	.085	.546**	.136	.258	.749**	.119	.481*
Sig. (2-tailed)		.013	.688	.005	.516	.213	.000	.572	.015
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q2 Pearson Correlation	.490*	1	.659**	.733**	.649**	.795**	.358	.742**	.872**
Sig. (2-tailed)	.013		.000	.000	.000	.000	.079	.000	.000
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q3 Pearson Correlation	.085	.659**	1	.449*	.790**	.788**	.040	.818**	.733**
Sig. (2-tailed)	.688	.000		.024	.000	.000	.848	.000	.000
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q4 Pearson Correlation	.546**	.733**	.449*	1	.352	.553**	.540**	.491*	.663**
Sig. (2-tailed)	.005	.000	.024		.084	.004	.005	.013	.000
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q5 Pearson Correlation	.136	.649**	.790**	.352	1	.641**	.012	.662**	.609**
Sig. (2-tailed)	.516	.000	.000	.084		.001	.953	.000	.001
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q6 Pearson Correlation	.258	.795**	.788**	.553**	.641**	1	.240	.953**	.858**
Sig. (2-tailed)	.213	.000	.000	.004	.001		.247	.000	.000
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q7 Pearson Correlation	.749**	.358	.040	.540**	.012	.240	1	.211	.478*
Sig. (2-tailed)	.000	.079	.848	.005	.953	.247		.311	.016
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
q8 Pearson Correlation	.119	.742**	.818**	.491*	.662**	.953**	.211	1	.849**
Sig. (2-tailed)	.572	.000	.000	.013	.000	.000	.311		.000
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
qty Pearson Correlation	.481*	.872**	.733**	.663**	.609**	.858**	.478*	.849**	1
Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.001	.000	.016	.000	
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).