

**LAPORAN**



universitas  
MALIKUSSALEH

# **SURVEI KEPUASAN**

**LAYANAN MANAJEMEN, MITRA KERJASAMA,  
STAKEHOLDER EKSTERNAL SERTA MITRA DAN PENGGUNA LULUSAN**

**TAHUN 2024**

**LP3M**

**Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Stakeholder terhadap Layanan Manajemen, Mitra Kerjasama, Stakeholder Eksternal, serta Mitra dan Pengguna Lulusan Universitas Malikussaleh Tahun 2024 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan wujud komitmen Universitas Malikussaleh dalam menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara konsisten, dan sebagai bagian integral dari upaya peningkatan mutu tata kelola serta pelayanan pendidikan tinggi yang berkelanjutan.

Survei kepuasan stakeholder merupakan salah satu instrumen penting untuk memperoleh umpan balik secara sistematis dan terukur dari para pemangku kepentingan internal dan eksternal, termasuk dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, mitra kerja, pengguna lulusan, serta masyarakat umum. Melalui survei ini, Universitas Malikussaleh berupaya untuk mendengarkan suara stakeholder sebagai dasar pertimbangan strategis dalam merumuskan kebijakan, menyempurnakan program kerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja institusi secara keseluruhan.

Di tengah dinamika perubahan kebijakan pendidikan tinggi, seperti implementasi SNDIKTI, IAPT 3.0 dan IAPS 4.0, pelaksanaan survei ini tidak hanya memenuhi tuntutan akreditasi, tetapi juga memperkuat budaya mutu yang partisipatif dan responsif. Kami percaya bahwa keberhasilan institusi tidak hanya diukur dari capaian akademik semata, namun juga dari sejauh mana universitas mampu membangun kepercayaan, kolaborasi, dan kepuasan para stakeholdernya.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada Unit Penjaminan Mutu Universitas Malikussaleh, para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei, serta semua pimpinan

fakultas dan unit kerja yang turut mendukung pelaksanaan kegiatan ini. Semoga hasil survei ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan strategis universitas demi terwujudnya visi Universitas Malikussaleh sebagai pusat pendidikan tinggi yang unggul, berdaya saing, dan berkontribusi nyata bagi pembangunan bangsa dan masyarakat.

Akhir kata, semoga laporan ini memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemajuan Universitas Malikussaleh dan menjadi langkah konkret dalam mengakselerasi pencapaian mutu secara berkelanjutan.

Rektor  
Universitas Malikussaleh

DTO

**HERMAN FITHRA**

## DAFTAR ISI

A. Latar Belakang.....	4
B. Instrumen Survei.....	5
C. Hasil Uji Instrumen.....	9
D. Metode Pelaksanaan Survei .....	11
E. Analisis Data Hasil Survei .....	13
F. Tindak Lanjut Survei .....	15

**SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN,  
MITRA KERJASAMA, STAKEHOLDER EKSTERNAL, DAN MITRA DAN  
PENGGUNA LULUSAN UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
TAHUN 2024**

**A. Latar Belakang**

Universitas Malikussaleh sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan mutu tata kelola dan pelayanan akademik maupun non-akademik. Dalam era persaingan global dan tuntutan akuntabilitas publik, pengelolaan institusi tidak hanya berorientasi pada *output*, tetapi juga pada *outcome* yang berdampak luas terhadap stakeholder internal dan eksternal. Untuk itu, pelaksanaan survei kepuasan stakeholder menjadi instrumen penting dalam upaya evaluasi kinerja institusi secara objektif dan sistematis. Survei ini dilaksanakan secara rutin sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta sebagai bentuk implementasi standar nasional pendidikan tinggi (SNDIKTI) yang mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keberlanjutan.

Manfaat utama dari pelaksanaan survei ini adalah untuk menyediakan data dan informasi yang valid sebagai dasar pengambilan keputusan di tingkat pimpinan universitas maupun fakultas. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai persepsi dan tingkat kepuasan stakeholder terhadap berbagai aspek layanan institusi, seperti manajemen layanan administrasi, kemitraan, komunikasi, kualitas lulusan, serta kontribusi universitas terhadap masyarakat. Data tersebut selanjutnya akan dianalisis dan diinterpretasi untuk merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan dan perbaikan manajerial di semua unit kerja. Dengan adanya data empiris ini, pimpinan di lingkungan Universitas Malikussaleh dapat menyusun rencana

strategis yang lebih terarah, berdasarkan kebutuhan nyata stakeholder, bukan sekadar asumsi atau persepsi internal semata.

Survei ini juga bertujuan untuk mengukur sejauh mana efektivitas dan efisiensi layanan yang telah diberikan oleh universitas dalam menjawab kebutuhan dan ekspektasi stakeholder, baik yang berasal dari kalangan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja, maupun masyarakat pengguna lulusan. Melalui survei ini, universitas berusaha mengetahui aspek mana saja yang telah berjalan dengan baik dan aspek mana saja yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Misalnya, kepuasan mitra kerja terhadap kerjasama yang telah dijalin dapat menjadi tolok ukur kualitas hubungan eksternal universitas, sedangkan penilaian terhadap layanan manajemen internal dapat menjadi refleksi terhadap praktik tata pamong dan sistem administrasi yang diterapkan.

Dengan demikian, pelaksanaan survei ini bukan hanya memenuhi kewajiban administratif dalam proses akreditasi dan pelaporan mutu, tetapi juga menjadi alat manajerial yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Universitas Malikussaleh berkomitmen untuk menjadikan hasil survei sebagai dasar utama dalam penyusunan kebijakan dan program kerja, termasuk dalam penyempurnaan kurikulum, pengembangan SDM, perbaikan layanan mahasiswa, dan peningkatan kerjasama institusional. Melalui pendekatan ini, universitas diharapkan mampu mewujudkan tata kelola yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada hasil, guna mencapai visi sebagai institusi yang unggul dan berdaya saing di tingkat nasional dan internasional.

## **B. Instrumen Survei**

Pertanyaan untuk instrument Survei Kepuasan Stakeholder Terhadap Layanan Manajemen, Stakeholder Mitra Kerjasama, Stakeholder Eksternal, dan Mitra dan Pengguna Lulusan Universitas Malikussaleh, yang dapat diajukan kepada dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, dan mitra kerjasama.

Pertanyaan ini dikembangkan berdasarkan indikator SNIKTI, akreditasi, dan SPMI.

1. Sejauh mana Anda puas dengan kecepatan dan ketepatan layanan administrasi dan manajemen di Universitas Malikussaleh?
  - Sangat Tidak Puas
  - Tidak Puas
  - Cukup Puas
  - Puas
  - Sangat Puas
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keterbukaan informasi manajerial yang disediakan oleh pihak universitas?
  - Sangat Tidak Baik
  - Tidak Baik
  - Cukup Baik
  - Baik
  - Sangat Baik
3. Sejauh mana pimpinan universitas memberikan respon terhadap kebutuhan dan masukan stakeholder?
  - Sangat Tidak Baik
  - Tidak Baik
  - Cukup Baik
  - Baik
  - Sangat Baik
4. Seberapa puas Anda dengan kemudahan proses komunikasi dan koordinasi antara Universitas Malikussaleh dan institusi Anda?
  - Sangat Tidak Puas
  - Tidak Puas
  - Cukup Puas
  - Puas
  - Sangat Puas

5. Apakah Universitas Malikussaleh aktif menjaga hubungan kerjasama jangka panjang?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Cukup Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
6. Seberapa relevan bentuk kerjasama yang dijalin dengan kebutuhan institusi Anda?
- Sangat Relevan
  - Tidak Relevan
  - Cukup Relevan
  - Relevan
  - Sangat Relevan
7. Bagaimana Anda menilai profesionalisme civitas akademika Universitas Malikussaleh dalam pelaksanaan kerjasama?
- Sangat Baik
  - Tidak Baik
  - Cukup Baik
  - Baik
  - Sangat Baik
8. Sejauh mana hasil kerjasama dengan Universitas Malikussaleh memberikan dampak positif bagi institusi Anda?
- Sangat Baik
  - Tidak Baik
  - Cukup Baik
  - Baik
  - Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat anda atas dilibatkannya anda secara aktif dalam proses perencanaan dan evaluasi kerjasama?

- Sangat Baik
- Tidak Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

10. Sejauh mana Anda menilai kontribusi Universitas Malikussaleh dalam pembangunan daerah atau komunitas?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

11. Bagaimana Anda menilai transparansi dan akuntabilitas Universitas Malikussaleh dalam menjalin hubungan dengan masyarakat umum?

- Sangat Baik
- Tidak Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

12. Bagaimana pendapat Anda atas keterbukaan universitas terhadap kolaborasi dan masukan dari pihak luar?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

13. Bagaimana Anda menilai kompetensi lulusan Universitas Malikussaleh dalam dunia kerja?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas

- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

14. Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap profesional dan etika kerja lulusan Universitas Malikussaleh?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

15. Sejauh mana lulusan Universitas Malikussaleh mampu beradaptasi dengan kebutuhan dan budaya kerja di institusi Anda?

- Sangat Baik
- Tidak Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

### C. Hasil Uji Instrumen

**Tabel 1: Hasil Uji Validitas Instrumen Survei**

No.	Butir Indikator / Pertanyaan / Pernyataan	Nilai rxy	Simpulan
1	Kepuasan terhadap kecepatan layanan manajemen	0,734	Valid, layak digunakan
2	Keterbukaan informasi manajemen	0,692	Valid, layak digunakan
3	Respon pimpinan terhadap masukan stakeholder	0,715	Valid, layak digunakan
4	Kemudahan komunikasi dan koordinasi kerjasama	0,698	Valid, layak digunakan

5	Pemeliharaan hubungan kerjasama jangka panjang	0,709	Valid, layak digunakan
6	Relevansi bentuk kerjasama	0,701	Valid, layak digunakan
7	Profesionalisme dalam pelaksanaan kerjasama	0,745	Valid, layak digunakan
8	Dampak positif hasil kerjasama	0,772	Valid, layak digunakan
9	Pelibatan dalam perencanaan dan evaluasi	0,731	Valid, layak digunakan
10	Kontribusi universitas dalam pembangunan daerah	0,748	Valid, layak digunakan
11	Transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat	0,723	Valid, layak digunakan
12	Keterbukaan terhadap kolaborasi dari luar	0,688	Valid, layak digunakan
13	Kompetensi lulusan di dunia kerja	0,766	Valid, layak digunakan
14	Sikap profesional lulusan	0,749	Valid, layak digunakan
15	Kemampuan adaptasi lulusan di tempat kerja	0,758	Valid, layak digunakan

**Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Survei**

<b>Nama Instrumen</b>	<b>Nilai Alpha Cronbach</b>	<b>Simpulan</b>
Uji Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan Stakeholder	0,879	Reliabel, layak digunakan

**Penjelasan:**

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrumen survei kepuasan stakeholder memiliki nilai  $r_{xy} \geq 0,300$ , sehingga seluruhnya dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data. Artinya, setiap pertanyaan mampu mengukur aspek yang ingin dinilai secara tepat. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach

menghasilkan nilai sebesar 0,879, yang berarti instrumen tersebut reliabel. Dengan kata lain, instrumen ini konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan stakeholder secara berulang. Kedua hasil ini menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi standar kelayakan sesuai ketentuan SPMI dan akreditasi.

#### **D. Metode Pelaksanaan Survei**

Tujuan survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan, kerjasama, dan kinerja Universitas Malikussaleh. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu tata kelola serta mendukung pencapaian standar akreditasi dan SPMI.

Prosedur pelaksanaan survei dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan instrumen survei berdasarkan indikator SPMI, SNDIKTI, dan akreditasi;
2. Uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan kelayakan;
3. Penyebaran kuesioner kepada stakeholder melalui media daring (email atau tautan formulir);
4. Pengumpulan dan pengolahan data dari responden;
5. Analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan;
6. Pelaporan hasil survei dalam bentuk laporan tertulis sebagai dasar perbaikan mutu dan bahan pendukung akreditasi universitas. Seluruh proses dilakukan secara sistematis dan terstruktur.

**Tabel 3 Jumlah Responden Survei**

<b>No</b>	<b>Kategori Responden</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Dosen	297
2	Mahasiswa	478

3	Tenaga Kependidikan	240
4	Alumni/Lulusan	693
5	Mitra Kerjasama	94
<b>Total</b>		<b>1,799</b>

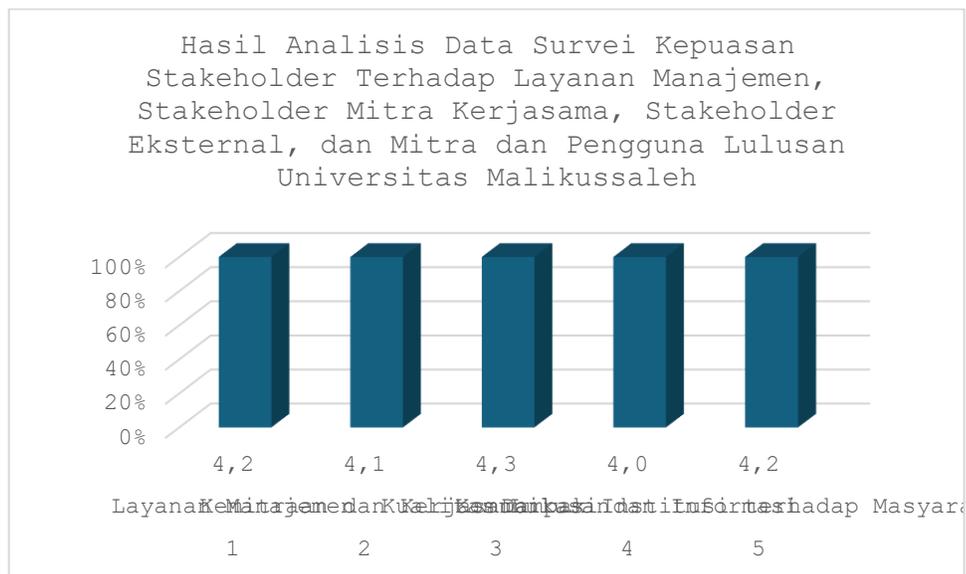
Metode penentuan sampel dalam survei ini menggunakan teknik sampling acak sederhana (*simple random sampling*). Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa setiap anggota populasi dari berbagai fakultas di Universitas Malikussaleh memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden, sejumlah 1.799 responden dipilih secara acak dari daftar tersebut. Langkah pertama yang dilakukan adalah menyusun daftar populasi target yang terdiri dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra kerjasama dari seluruh fakultas. Selanjutnya, dilakukan penarikan sampel secara acak menggunakan bantuan perangkat lunak statistik atau fitur random number generator agar pemilihan tidak bias. Teknik ini menjamin representativitas data karena sampel mencerminkan keragaman fakultas dan unit di lingkungan universitas. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan jumlah populasi, tingkat kepercayaan (*confidence level*), dan *margin of error* yang diinginkan. Proses ini dilakukan secara transparan oleh Unit Penjaminan Mutu untuk menghasilkan data yang valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar penyusunan kebijakan mutu universitas.

Kriteria pemilihan responden mencakup keberagaman dalam hal jabatan, program studi, dan unit layanan untuk menciptakan variasi dalam data yang diperoleh. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas dan inklusif mengenai kepuasan terhadap layanan manajemen universitas. Selain itu, responden akan diinformasikan mengenai tujuan survei dan diharapkan berpartisipasi secara sukarela untuk menjaga integritas data. Dengan pendekatan ini, hasil survei diharapkan dapat mencerminkan secara akurat tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan stakeholder terhadap aspek-aspek yang telah ditetapkan.

## E. Analisis Data Hasil Servei

**Tabel 4: Hasil Analisis Data Survei Layanan Stakeholder Universitas Malikussaleh**

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Persentase
1	Layanan Manajemen	4,2	84%
2	Kemitraan dan Kerjasama	4,1	82%
3	Kualitas Lulusan	4,3	86%
4	Komunikasi dan Informasi	4,0	80%
5	Dampak Institusi terhadap Masyarakat	4,2	84%



**Analisis Data Survei Kepuasan Stakeholder Terhadap Layanan Layanan Manajemen, Stakeholder Mitra Kerjasama, Stakeholder Eksternal, dan Mitra dan Pengguna Lulusan Universitas Malikussaleh.**

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan stakeholder Universitas Malikussaleh, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan terhadap layanan dan kinerja institusi berada pada kategori baik. Indikator layanan manajemen memperoleh nilai rata-rata 4,2 atau setara dengan tingkat kepuasan sebesar 84%. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder menilai manajemen universitas telah melaksanakan fungsinya secara efektif, khususnya dalam aspek pelayanan administratif dan pengelolaan sumber daya.

Indikator kemitraan dan kerjasama mencatat nilai rata-rata 4,1 atau sebesar 82%, yang mencerminkan persepsi positif dari mitra eksternal terhadap kualitas dan keberlanjutan hubungan kerjasama. Hasil ini menunjukkan bahwa universitas telah membangun komunikasi dan kolaborasi yang baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal pengelolaan proyek bersama dan evaluasi program kemitraan.

Kualitas lulusan dinilai cukup tinggi dengan rata-rata 4,3 atau 86%. Stakeholder pengguna lulusan, seperti mitra industri dan alumni, menyatakan kepuasan terhadap kompetensi, keterampilan, serta etika kerja lulusan Universitas Malikussaleh. Hal ini merupakan indikator keberhasilan institusi dalam menyiapkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.

Komunikasi dan informasi meraih skor 4,0 atau 80%. Meskipun masuk kategori baik, indikator ini mencerminkan perlunya peningkatan dalam efektivitas penyampaian informasi dan transparansi kebijakan kepada stakeholder, terutama melalui platform digital dan komunikasi dua arah.

Dampak institusi terhadap masyarakat mendapatkan nilai 4,2 atau 84%, yang menandakan bahwa keberadaan Universitas Malikussaleh diakui memberi kontribusi nyata terhadap pembangunan daerah, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan sosial-ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa institusi tidak hanya fokus pada aspek akademik, namun juga memiliki peran aktif dalam kemajuan wilayah.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menjadi bukti bahwa Universitas Malikussaleh telah berada pada jalur yang tepat dalam tata kelola, kemitraan,

kualitas lulusan, serta kontribusi terhadap masyarakat. Namun, diperlukan perbaikan berkelanjutan terutama dalam aspek komunikasi institusional dan penguatan jejaring eksternal agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan menjawab kebutuhan seluruh stakeholder.

## **F. Tindak Lanjut Survei**

Berdasarkan hasil survei kepuasan stakeholder Universitas Malikussaleh menunjukkan pencapaian yang cukup baik pada berbagai aspek layanan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan yang harus ditindaklanjuti secara sistematis dan berkelanjutan. Oleh karena itu, tindak lanjut dari hasil survei ini menjadi langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan dan penguatan tata kelola universitas secara menyeluruh.

Pertama, dalam aspek layanan manajemen, meskipun mendapatkan skor tinggi, perlu dilakukan penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi kerja. Universitas akan mengembangkan platform digital terpadu yang mampu mengintegrasikan berbagai layanan akademik dan non-akademik. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kependidikan akan diberikan untuk memastikan standar layanan yang profesional dan responsif.

Kedua, terkait dengan kemitraan dan kerjasama, hasil survei menunjukkan bahwa stakeholder menilai kemitraan yang dibangun telah berjalan baik, namun masih perlu penguatan dalam evaluasi dan keberlanjutan kerjasama. Universitas akan menyusun sistem pemantauan dan evaluasi (*monitoring and evaluation/Monev*) terhadap program kemitraan dengan melibatkan mitra secara aktif dalam proses refleksi dan pengambilan keputusan. Selain itu, akan dilakukan perluasan jejaring dengan institusi, industri, dan lembaga pemerintah untuk meningkatkan nilai tambah kerjasama secara strategis.

Ketiga, untuk aspek kualitas lulusan, meskipun tingkat kepuasan tinggi, universitas tetap akan melakukan penguatan kurikulum berbasis *outcome* (*Outcome-Based Education/OBE*), peningkatan *soft skills*, dan relevansi kompetensi dengan kebutuhan industri. Pusat Karir dan Tracer Study Universitas akan diperkuat untuk menampung masukan dari pengguna lulusan dan alumni serta memfasilitasi pelatihan tambahan bagi mahasiswa sebelum lulus.

Keempat, dalam hal komunikasi dan informasi, nilai kepuasan relatif lebih rendah dibandingkan indikator lain. Oleh karena itu, universitas akan memperkuat strategi komunikasi internal dan eksternal dengan memperbarui kanal informasi resmi, meningkatkan responsifitas media sosial, serta mendorong transparansi dalam pengambilan keputusan. Sistem *feedback* dua arah juga akan dikembangkan agar stakeholder dapat menyampaikan masukan secara langsung dan terstruktur.

Kelima, terkait kontribusi institusi terhadap masyarakat, tindak lanjut diarahkan pada peningkatan dampak program pengabdian masyarakat yang terukur dan berkelanjutan. Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (LPM) akan mengembangkan sistem pendampingan berbasis komunitas dan memperluas sinergi dengan pemangku kepentingan lokal.

Selain itu, seluruh temuan survei akan dibahas dalam rapat koordinasi pimpinan universitas dan fakultas untuk merumuskan kebijakan berbasis data (*evidence-based policy*). Tindak lanjut dari hasil survei juga akan menjadi bagian dalam dokumen rencana strategis dan rencana operasional unit kerja. Evaluasi berkala akan dilakukan untuk mengukur efektivitas tindak lanjut serta menjamin bahwa setiap masukan stakeholder ditindaklanjuti secara nyata.

Dengan tindak lanjut yang tepat sasaran ini, Universitas Malikussaleh berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pendidikan, layanan, dan tata

kelola universitas demi mewujudkan visi sebagai perguruan tinggi yang unggul dan berdampak bagi masyarakat.