

# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

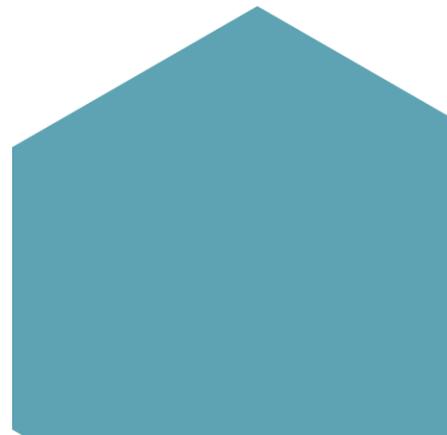
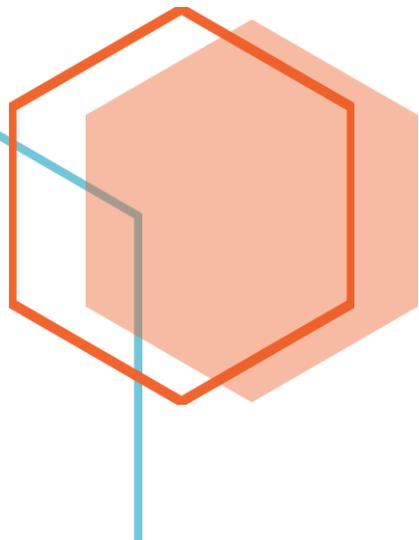
**PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 – PENGELOLAAN  
PERHOTELAN**

---

Bidang Kerja Sama Dan Training

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

Jalan Kota Kapur, Kawasan Pariwisata Bintan, Lagoi, Bintan Utara, Kepulauan Riau.  
29155 - INDONESIA



## PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 – PENGELOLAAN PERHOTELAN

### KATA PENGANTAR

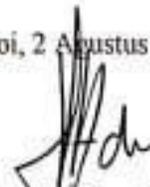
Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya sehingga tersusunlah laporan hasil survey pengukuran kuesioner indeks kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala selama 2 periode tahun 2019 – 2021.

Survei kepuasan mitra kerja sama ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan system pengelolaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama di Politeknik Bintang Cakrawala. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama tahun 2019 sampai dengan 2021. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan ini.
2. Wakil Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini.
3. Kepala Program Studi Diploma 4 Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini.
4. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan pengguna mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas pengelolaan kerja sama di lingkungan Politeknik Bintang Cakrawala.

Lagoi, 2 Agustus 2021



Prasiwi Citra Resmi, S.Par., M.Par

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan dan Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama tahun periode Agustus 2019 s/d Juli 2021 telah disahkan dan disetujui pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 2 Agustus 2021

Disahkan Oleh :

Bagian Kerja Sama Dan Training	Kepala Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan	Wakil Direktur
		
Prasiwi Citra Resmi, S.Par., M.Par	Welli Braham Kurniawan. SST.Par., M.Par	Adiguna Tumpuan, S.ST., M.Par

Mengetahui,

**Direktur Politeknik Bintang Cakrawala**



Rd. Rita Ritasari, ST.Par. M.M

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR.....	1
LEMBAR PENGESAHAN.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
BAB I PENDAHULUAN .....	6
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Maksud Dan Tujuan.....	6
1.3 Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama.....	7
1.4 Manfaat .....	7
1.5 Ruang Lingkup.....	7
1.6 Metode Analisis Data.....	8
BAB II HASIL PENGUKURAN PERIODE AGUSTUS 2019 – JUNI 2021 .....	9
2.1 Profil Responden .....	9
2.2 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Staff Kerja Sama.....	10
2.3 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Komunikasi Tim .....	10
2.4 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Naskah Kerja Sama.....	11
2.5 Hasil Kuesioner Aspek Pendampingan Kegiatan Kerja Sama.....	12
2.6 Hasil Kuesioner Aspek Hasil dan Manfaat Realisasi Kerja Sama .....	12
2.7 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Perjanjian .....	13
2.8 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Harapan Mitra Kerja Sama.....	14
2.9 Hasil Kuesioner Aspek Keberlanjutan Kerja Sama .....	14
2.10 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	15
2.11 Temuan Hasil Diskusi dan Review Dengan Pihak Mitra Kerja Sama.....	16
BAB III KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	17
3.1 Kesimpulan.....	17
3.2 Tindak Lanjut.....	18

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR TABEL

Table 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC .....	8
Table 2 Data Instansi Mitra Kerjasama Prodi Pengelolaan Perhotelan .....	9
Table 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama .....	10
Table 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim .....	10
Table 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama.....	11
Table 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pendampingan Kegiatan .....	12
Table 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap Hasil dan Manfaat.....	12
Table 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Perjanjian .....	13
Table 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Harapan Mitra .....	14
Table 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Kerja Sama.....	14
Table 11 Rekapitulasi rata-rata Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	15
Table 12 Masukan Pengembangan Dari Pihak Mitra.....	16

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama.....	10
Gambar 2 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim .....	11
Gambar 3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama.....	11
Gambar 4 Diagram Hasil Survei Kepuasan Pendampingan Kegiatan.....	12
Gambar 5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Terhadap Hasil dan Manfaat .....	13
Gambar 6 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Perjanjian .....	13
Gambar 7 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Harapan Mitra .....	14
Gambar 8 Diagram Hasil Survei Keberlanjutan Kerja Sama .....	15



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik, pihak Politeknik Bintang Cakrawala mengadakan kerja sama dengan berbagai lembaga juga perusahaan dari dalam maupun luar negeri. Bagian kerja sama bertugas dalam melakukan kegiatan kerja sama sesuai dengan kesepakatan MoU yang telah dibentuk di dalam maupun di luar negeri untuk mencapai tujuan dari Politeknik Bintang Cakrawala.

Kesepakatan kerja sama di Politeknik Bintang Cakrawala selalu dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (Memorandum of Understanding) dilanjutkan dengan pengembangan kegiatan kerjasama yang dituangkan dalam SPK (Surat Pelaksanaan Kerja sama) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan pelaksanaan kerja sama yang dilakukan oleh Politeknik Bintang Cakrawala selalu diupayakan agar mitra kerja sama juga memperoleh manfaat dalam artian saling menguntungkan.

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerja sama, dapat diamati dari respond an tindak lanjut mitra kerja sama setelah melakukan kegiatan pelaksanaan kerja sama. Kegiatan dikatakan memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra apabila mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau pihak mitra bersedia memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerja sama dengan Politeknik Bintang Cakrawala.

#### 1.2 Maksud Dan Tujuan

Maksud kegiatan survei kepuasan mitra kerja sama ini adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintang Cakrawala dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama dengan mengikuti detail dari SPK (Surat Pelaksanaan Kerja sama) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan untuk dilakukan monitoring serta komunikasi yang terjalin dengan para mitra. Tujuan kegiatan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan instansi atau perusahaan mitra kerjasama dan mengetahui kualitas mutu dari Politeknik Bintang Cakrawala. Sehingga dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan pelaksanaan kegiatan terbaik dalam hal meningkatkan kualitas mutu pendidikan mahasiswa dan peningkatkan dalam memberikan pelayanan bagi perusahaaa Mitra Kerja sama.

# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



## 1.3 Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama

Sasaran dalam pelaksanaan survei kepuasan Mitra Kerja sama ini ditujukan kepada seluruh Mitra yang telah Bekerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala.

## 1.4 Manfaat

Manfaat dan kepuasan dari hasil kerja sama yang dirasakan oleh Politeknik Bintang Cakrawala maupun pihak mitra kerja sama digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu program keberlanjutan kerja sama selanjutnya. Bagian kerja sama memiliki wewenang untuk menjalin dan mengembangkan kerja sama akademik dan non-akademik dengan pihak-pihak yang sesuai dan terkait dengan pengembangan institusi baik dalam negeri maupun luar negeri. Politeknik Bintang Cakrawala mendorong pengunduhan manfaat kerjasama yang terjalin dengan system monitoring dan evaluasi yang berbasis system informasi serta mengkomunikasikan kepada pihak mitra terkait, sebagai pengumpulan dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan system penjaminan mutu di Politeknik Bintang Cakrawala.

Monitoring dan Evaluasi merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan kegiatan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan kerja sama yang sudah dicapai dan jika terdapat sesuatu yang dirasa menyimpang dari standar yang telah ditentukan, dapat segera diadakan perbaikan evaluasi kegiatan sehingga semua hasil kegiatan kerja sama yang dicapai dapat sesuai dengan rencana.

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini meliputi 8 penilaian yaitu:

- a. Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.
- b. Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.
- c. Kualitas naskah kerja sama.
- d. Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.
- e. Adanya hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.
- f. Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.
- g. Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra.
- h. Minat positif dari pihak mitra kerja sama untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin.

# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



## 1.6 Metode Analisis Data

Instrumen yang dipergunakan untuk melihat hasil pengukuran tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap 8 penilaian seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri dalam penilaian skala 1-4. nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini mitra merasa pelaksanaan kegiatan kerjasama sangat tidak sesuai harapan mitra. Nilai skala 2 adalah tidak sesuai harapan, responden merasa kegiatan kerjasama belum memenuhi harapan dari mitra kerja sama. Nilai skala 3 adalah sesuai, mitra kerja sama merasa kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan segala harapan mitra. Sedangkan nilai skala tertinggi adalah 4 adalah sangat sesuai harapan, responden merasa bahwa proses pelaksanaan kegiatan kerja sama dirasa sudah sangat sesuai harapan pihak kerjasama. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap aspek, dan dibuatkan diagramnya untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan perusahaan pengguna mahasiswa. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan pengguna mahasiswa terhadap aspek-aspek penilaian kualitas mutu pendidikan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Table 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

Rata-Rata Skor jawaban	Klasifikasi Kepuasan
0,00 – 1,00	Kurang
1,01 – 2,00	Cukup
2,01 – 3,00	Baik
3,01 – 4,00	Sangat Baik



## BAB II

### HASIL PENGUKURAN PERIODE AGUSTUS 2019 – JUNI 2021

#### 2.1 Profil Responden

Survei indeks kepuasan mitra kerja sama terhadap kedelapan penilaian ini dilaksanakan pada periode Agustus 2019 sampai periode Juni 2021 dengan cara menyebarkan kuesioner manfaat dan kepuasan mitra kerja sama kepada seluruh mitra yang telah menandatangani kontrak kerja sama dengan Politeknik Bintang Cakrawala untuk mengetahui seberapa besar kemanfaatan kerjasama yang telah dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan kerja sama secara berkala, maka bagian kerjasama melakukan pengumpulan kuesioner pada saat selesainya proses pelaksanaan kegiatan kerja sama. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kegiatan dari kerja sama yang telah terjalin sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang dimiliki Politeknik Bintang Cakrawala serta untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mitra atas terjalannya hubungan kerja sama dengan pihak Politeknik Bintang Cakrawala.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dimana Politeknik Bintang Cakrawalameminta kepada pihak kerjasama atau bagian penanggung jawab kegiatan suatu instansi/perusahaan yang telah selesai melaksanakan kegiatan kerjasama untuk mengisi kuesioner survey. Adapun jumlah survey ini melibatkan 10 perusahaan dan instansi yang telah bekerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala di wilayah Jakarta, Bali, Batam, Tanjungpinang, Bintan dan sekitarnya. Dengan rincian sebagai berikut :

Table 2 Data Instansi Mitra Kerjasama Prodi Pengelolaan Perhotelan

No	Perusahaan Mitra	No	Perusahaan Mitra
1	PT. Bintang Resort Cakrawala	7	De Bintang Villa
2	PT. Bintang Inti Industrial Estate	8	Nirwana Garden Resort
3	Pemerintah Kabupaten Bintan	9	PT. ARTY Hotel Bintan
4	Pemerintah Kota Tanjungpinang	10	ANMON Hotel Biintan
5	Universitas Udayana Bali	11	Politeknik Kesehatan Tanjungpinang

Data pendukung tahun 2019-juli2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



## 2.2 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Staff Kerja Sama

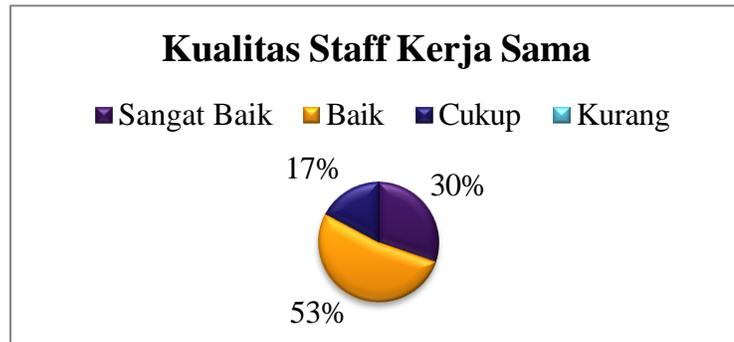
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan		7	2	
Bidang Pengabdian	7	4	1	
Bidang Penelitian		1	1	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>30%</b>	<b>53%</b>	<b>17%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.13</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

Gambar 1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama



Hasil Rekapitulasi 2021

## 2.3 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Komunikasi Tim

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim

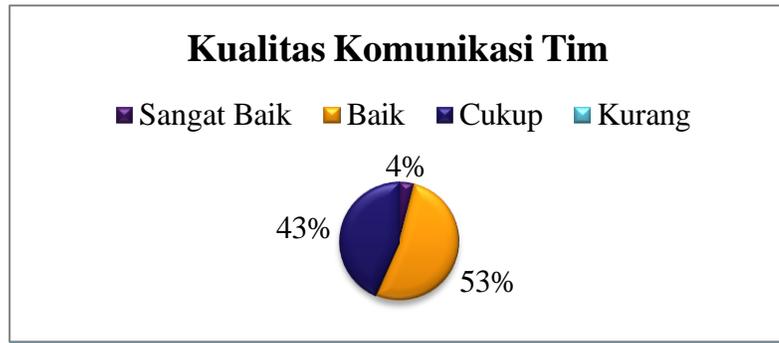
Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan		6	3	
Bidang Pengabdian	1	5	6	
Bidang Penelitian		1	1	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>4%</b>	<b>52%</b>	<b>43%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>2.59</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Gambar 2 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim



Hasil Rekapitulasi 2021

**2.4 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Naskah Kerja Sama**

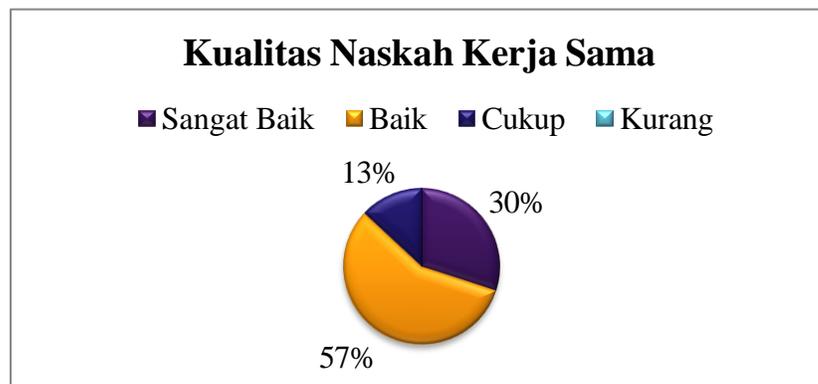
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan		8	1	
Bidang Pengabdian	7	4	1	
Bidang Penelitian		1	1	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>30%</b>	<b>57%</b>	<b>13%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.17</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

Gambar 3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama



Hasil Rekapitulasi 2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



### 2.5 Hasil Kuesioner Aspek Pendampingan Kegiatan Kerja Sama

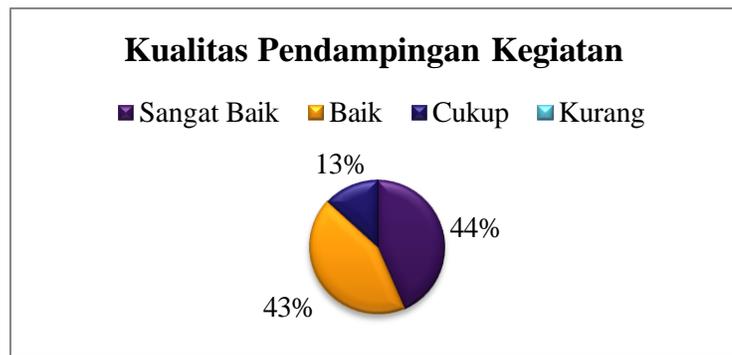
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pendampingan Kegiatan

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	4	2	3	
Bidang Pengabdian	6	6		
Bidang Penelitian		2		
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>44%</b>	<b>43%</b>	<b>13%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.30</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

Gambar 4 Diagram Hasil Survei Kepuasan Pendampingan Kegiatan



Hasil Rekapitulasi 2021

### 2.6 Hasil Kuesioner Aspek Hasil dan Manfaat Realisasi Kerja Sama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap Hasil dan Manfaat

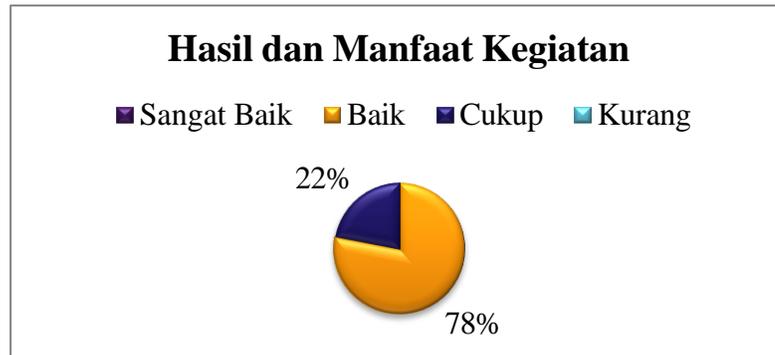
Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan		7	2	
Bidang Pengabdian		9	3	
Bidang Penelitian		2		
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>		<b>78%</b>	<b>22%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>2.78</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Gambar 5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Terhadap Hasil dan Manfaat



Hasil Rekapitulasi 2021

**2.7 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Perjanjian**

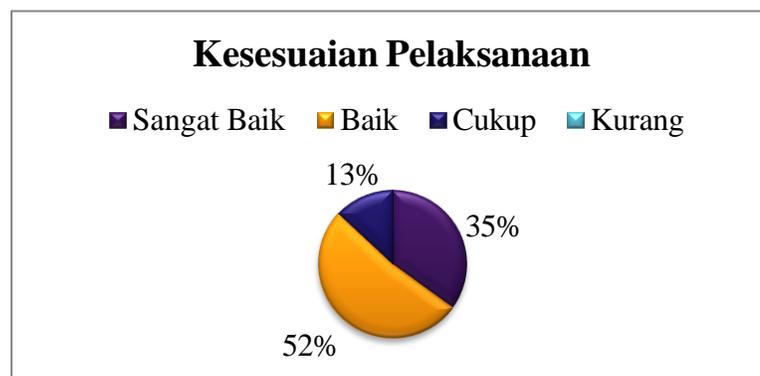
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Perjanjian

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan		8	1	
Bidang Pengabdian	7	4	1	
Bidang Penelitian	1		1	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>35%</b>	<b>52%</b>	<b>13%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.22</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

Gambar 6 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Perjanjian



Hasil Rekapitulasi 2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



## 2.8 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Harapan Mitra Kerja Sama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Harapan Mitra

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	4	2	3	
Bidang Pengabdian	7	5		
Bidang Penelitian		2		
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>48%</b>	<b>39%</b>	<b>13%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.35</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

Gambar 7 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Harapan Mitra



Hasil Rekapitulasi 2021

## 2.9 Hasil Kuesioner Aspek Keberlanjutan Kerja Sama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 18 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2019 s/d Juli 2021.

Table 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Kerja Sama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	2	6	1	
Bidang Pengabdian	2	10		
Bidang Penelitian		2		
	4	18	1	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>17%</b>	<b>78%</b>	<b>4%</b>	
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.13</b>			

Hasil Rekapitulasi 2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Gambar 8 Diagram Hasil Survei Keberlanjutan Kerja Sama



Hasil Rekapitulasi 2021

### 2.10 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap kualitas kegiatan realisasi kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala pada Periode Agustus 2019 s/d Juli 2021, maka dapat dihasilkan data rata-rata dengan rincian sebagai berikut :

Table 11 Rekapitulasi rata-rata Kepuasan Mitra Kerja Sama

No	Aspek Penilaian	Nilai Rata-rata	Klasifikasi Penilaian
1	Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.	3.13	Sangat Baik
2	Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.	2.59	Baik
3	Kualitas naskah kerja sama.	3.17	Sangat Baik
4	Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.	3.30	Sangat Baik
5	Adanya hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.	2.78	Baik
6	Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.	3.22	Sangat Baik
7	Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra.	3.35	Sangat Baik
8	Minat positif dari pihak mitra kerja sama untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin	3.14	Sangat Baik

Hasil Rekapitulasi 2021

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



### 2.11 Temuan Hasil Diskusi dan Review Dengan Pihak Mitra Kerja Sama

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Realisasi pelaksanaan kerja sama Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintan Cakrawala pada Periode Juli 2019 s/d Juli 2021, maka ditemukan hasil diskusi dengan rincian sebagai berikut :

Table 12 Masukan Pengembangan Dari Pihak Mitra

No	Permasalahan
1	Realisasi pelaksanaan kegiatan kerja sama diharapkan pelayanan dari staff kerja sama pihak kampus Politeknik Bintan Cakrawala dapat lebih dikembangkan dan lebih komunikatif dalam penyampaian komunikasi kepada mitra.
2	Realisasi pelaksanaan kegiatan kerja sama kepada masyarakat belum sepenuhnya dirasakan manfaat dampak oleh masyarakat sekitar. Membutuhkan proses yang cukup panjang sehingga dampak kegiatan pelaksanaan kerja sama ini dapat dirasakan.
3	Diharapkan model komunikasi dari tim Pelaksanaan kegiatan dapat lebih aktif dan sesuai dengan kondisi yang sedang dirasakan oleh pihak mitra kerja sama saat ini.

Hasil Rekapitulasi 2021



## BAB III

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

#### 3.1 Kesimpulan

- a. Aspek Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.13 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- b. Aspek Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama. berada dalam rentang nilai Baik dengan nilai 2.59 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- c. Aspek Kualitas naskah kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Kualitas naskah kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.17 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- d. Aspek pendampingan dari pihak Politeknik Bintan Cakrawala.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintan Cakrawala berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.30 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- e. Aspek hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama berada dalam rentang nilai Baik dengan nilai 2.78 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- f. Aspek pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.22 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

## LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



g. Aspek kesesuaian dengan pihak-pihak mitra.

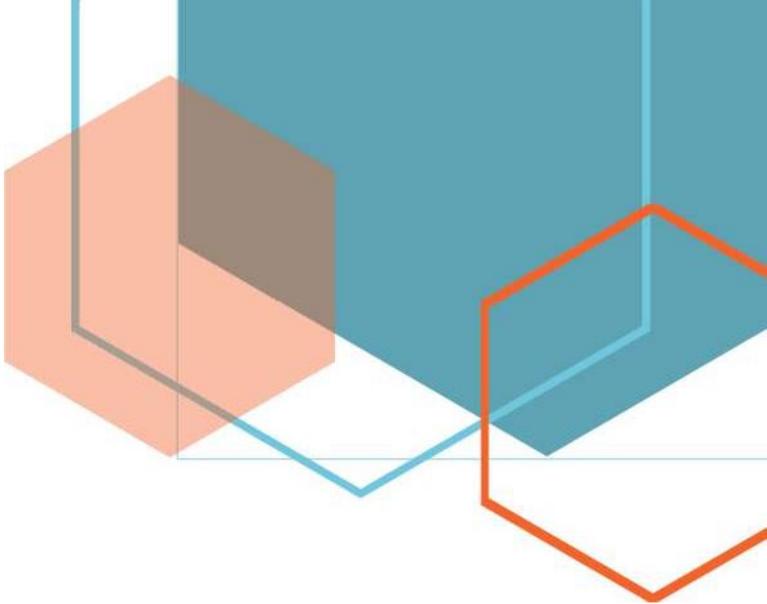
Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.35 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian. Aspek ini menjadi nilai tertinggi dari seluruh aspek.

h. Aspek keberlanjutan kerja sama

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Keberlanjutan Kerja Sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.13 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

### **3.2 Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Pelaksanaan Realisasi Kerja Sama yang telah di jalin dengan Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan, maka ditemukan hasil rekapitulasi respon yang positif dari pihak mitra kerja sama dalam hal pelayanan staff kerja sama, kemudahan komunikasi yang dirasakan oleh mitra, kualitas dari penyusunan naskah kerja sama, juga pelaksanaan yang telah sesuai dengan isi kesepakatan di awal kerja sama. Hasil pelaksanaan observasi dan wawancara dengan pihak mitra kerja sama diperoleh masukan yang diperoleh oleh pihak kerja sama menyatakan adanya respon positif dari pihak mitra untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin dengan tujuan pelaksanaan realisasi yang lebih berkualitas, berdampak positif terhadap masyarakat serta sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak mitra dengan peningkatan model komunikasi antara pihak mitra dengan pihak kerja sama terkait pelaksanaan kegiatan sehingga mendapatkan manfaat secara maksimal dari kedua belah pihak mitra kerja sama.



# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

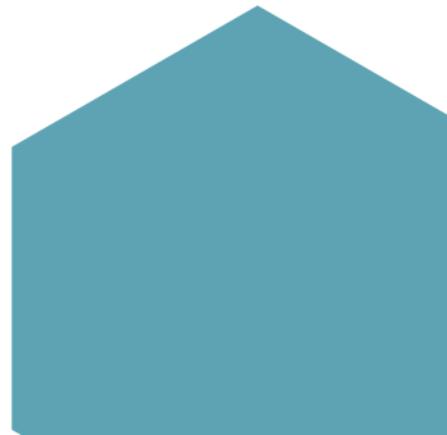
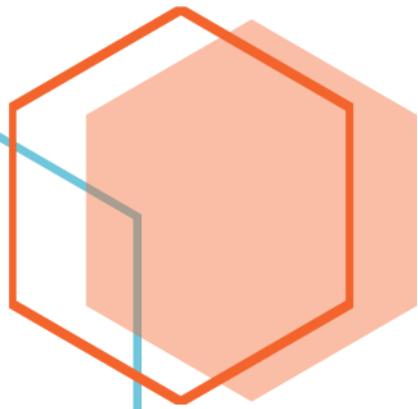
**PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 – PENGELOLAAN  
PERHOTELAN**

---

Bidang Kerja Sama Dan Training

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

Jalan Kota Kapur, Kawasan Pariwisata Bintan, Lagoi, Bintan Utara, Kepulauan Riau.  
29155 - INDONESIA





## PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 – PENGELOLAAN PERHOTELAN

### KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya sehingga tersusunlah laporan hasil survei pengukuran kuesioner indeks kepuasan mitra kerjasama Politeknik Bintang Cakrawala selama 1 periode tahun 2021 – 2022.

Survei kepuasan mitra kerjasama ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan sistem pengelolaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama di Politeknik Bintang Cakrawala. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama tahun 2021 sampai dengan 2022. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan ini.
2. Wakil Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini.
3. Kepala Program Studi Diploma 4 Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini.
4. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan pengguna mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerjasama dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas pengelolaan kerjasama di lingkungan Politeknik Bintang Cakrawala.

Lagoi, 2 Agustus 2022



Putri Fistyaning Army, S.Sn., M.Sn  
Kepala bagian Kerjasama dan Humas

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan dan Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama tahun periode Agustus 2021 s/d Juli 2022 telah disahkan dan disetujui pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 2 Agustus 2022

Disahkan Oleh :

Bagian Kerja Sama Dan Training	Kepala Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan	Wakil Direktur
		
Putri Fistyaning Army, S.Sn., M.Sn	Welli Braham Kurniawan. SST.Par., M.Par	Adiguna Tumpuan, S.ST., M.Par

Mengetahui,

**Direktur Politeknik Bintang Cakrawala**



Emilia Ayu Dewi Karuniawati, S.Pd., M.Par

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR.....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I.....	6
PENDAHULUAN .....	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Maksud dan Tujuan .....	6
1.3 Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerjasama .....	7
1.4 Manfaat.....	7
1.5 Ruang Lingkup .....	7
1.6 Metode Analisis Data.....	8
BAB II .....	9
HASIL PENGUKURAN PERIODE AGUSTUS 2021 – JUNI 2022.....	9
2.1 Profil Responden.....	9
2.2 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Staff Kerjasama.....	10
2.3 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Komunikasi Tim.....	11
2.4 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Naskah Kerja Sama.....	12
2.5 Hasil Kuesioner Aspek Pendampingan Kegiatan Kerja Sama .....	12
2.6 Hasil Kuesioner Aspek Hasil dan Manfaat Realisasi Kerja Sama .....	13
2.7 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Perjanjian.....	14
2.8 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Harapan Mitra Kerja Sama .....	15
2.9 Hasil Kuesioner Aspek Keberlanjutan Kerja Sama .....	15
2.10 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	16
2.11 Temuan Hasil Diskusi dan Review Dengan Pihak Mitra Kerja Sama .....	17
BAB III.....	18
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	18
3.1 Kesimpulan .....	18
3.2 Tindak Lanjut.....	19

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR TABEL

Table 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC .....	8
Table 2 Data Instansi Mitra Kerjasama Prodi Pengelolaan Perhotelan .....	9
Table 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama .....	10
Table 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim .....	11
Table 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama .....	12
Table 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pendampingan Kegiatan .....	12
Table 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap Hasil dan Manfaat .....	13
Table 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Perjanjian .....	14
Table 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Harapan Mitra .....	15
Table 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Kerja Sama .....	16
Table 11 Rekapitulasi rata-rata Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	16
Table 12 Masukan Pengembangan Dari Pihak Mitra .....	17

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama .....	10
Gambar 2 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim.....	11
Gambar 3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama.....	12
Gambar 4 Diagram Hasil Survei Kepuasan Pendampingan Kegiatan .....	13
Gambar 5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Terhadap Hasil dan Manfaat.....	13
Gambar 6 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Perjanjian .....	14
Gambar 7 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Harapan Mitra .....	15
Gambar 8 Diagram Hasil Survei Keberlanjutan Kerja Sama.....	16



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik, pihak Politeknik Bintang Cakrawala mengadakan kerjasama dengan berbagai lembaga juga perusahaan dari dalam maupun luar negeri. Bagian kerjasama bertugas dalam melakukan kegiatan kerjasama sesuai dengan kesepakatan MoU yang telah dibentuk di dalam maupun di luar negeri untuk mencapai tujuan dari Politeknik Bintang Cakrawala.

Kesepakatan kerjasama di Politeknik Bintang Cakrawala selalu dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (Memorandum of Understanding) dilanjutkan dengan pengembangan kegiatan kerjasama yang dituangkan dalam SPK (Surat Pelaksanaan Kerja sama) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan pelaksanaan kerja sama yang dilakukan oleh Politeknik Bintang Cakrawala selalu diupayakan agar mitra kerjasama juga memperoleh manfaat dalam artian saling menguntungkan.

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat diamati dari respond an tindak lanjut mitra kerjasama setelah melakukan kegiatan pelaksanaan kerjasama. Kegiatan dikatakan memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra apabila mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau pihak mitra bersedia memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerja sama dengan Politeknik Bintang Cakrawala.

#### 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan survei kepuasan mitra kerja sama ini adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintang Cakrawala dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama dengan mengikuti detail dari SPK (Surat Pelaksanaan Kerjasama) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan untuk dilakukan monitoring serta komunikasi yang terjalin dengan para mitra. Tujuan kegiatan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan instansi atau perusahaan mitra kerjasama dan mengetahui kualitas mutu dari Politeknik Bintang Cakrawala. Sehingga dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan pelaksanaan kegiatan terbaik dalam hal meningkatkan kualitas mutu pendidikan mahasiswa dan peningkatkan dalam memberikan pelayanan bagi perusaha Mitra Kerjasama.



### 1.3 Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Sasaran dalam pelaksanaan survei kepuasan Mitra Kerjasama ini ditujukan kepada seluruh Mitra yang telah Bekerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala.

### 1.4 Manfaat

Manfaat dan kepuasan dari hasil kerja sama yang dirasakan oleh Politeknik Bintang Cakrawala maupun pihak mitra kerjasama digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu program keberlanjutan kerjasama selanjutnya. Bagian kerjasama memiliki wewenang untuk menjalin dan mengembangkan kerjasama akademik dan non-akademik dengan pihak-pihak yang sesuai dan terkait dengan pengembangan institusi baik dalam negeri maupun luar negeri. Politeknik Bintang Cakrawala mendorong pengunduhan manfaat kerjasama yang terjalin dengan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis sistem informasi serta mengkomunikasikan kepada pihak mitra terkait, sebagai pengumpulan dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu di Politeknik Bintang Cakrawala.

Monitoring dan Evaluasi merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan kegiatan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan kerjasama yang sudah dicapai dan jika terdapat sesuatu yang dirasa menyimpang dari standar yang telah ditentukan, dapat segera diadakan perbaikan evaluasi kegiatan sehingga semua hasil kegiatan kerjasama yang dicapai dapat sesuai dengan rencana.

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini meliputi 8 penilaian yaitu:

- a. Kualitas sikap dari tim pelaksana kerjasama.
- b. Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerjasama.
- c. Kualitas naskah kerjasama.
- d. Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.
- e. Adanya hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerjasama.
- f. Pelaksanaan kegiatan kerjasama yang sesuai dengan perjanjian.
- g. Pelaksanaan kegiatan kerjasama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra.
- h. Minat positif dari pihak mitra kerjasama untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerjasama yang telah terjalin.

# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



## 1.6 Metode Analisis Data

Instrumen yang dipergunakan untuk melihat hasil pengukuran tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap 8 penilaian seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri dalam penilaian skala 1-4. nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini mitra merasa pelaksanaan kegiatan kerjasama sangat tidak sesuai harapan mitra. Nilai skala 2 adalah tidak sesuai harapan, responden merasa kegiatan kerjasama belum memenuhi harapan dari mitra kerjasama. Nilai skala 3 adalah sesuai, mitra kerjasama merasa kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan segala harapan mitra. Sedangkan nilai skala tertinggi adalah 4 adalah sangat sesuai harapan, responden merasa bahwa proses pelaksanaan kegiatan kerjasama dirasa sudah sangat sesuai harapan pihak kerjasama. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap aspek, dan dibuatkan diagramnya untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan perusahaan pengguna mahasiswa. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan pengguna mahasiswa terhadap aspek-aspek penilaian kualitas mutu pendidikan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Table 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

Rata-Rata Skor jawaban	Klasifikasi Kepuasan
0,00 – 1,00	Kurang
1,01 – 2,00	Cukup
2,01 – 3,00	Baik
3,01 – 4,00	Sangat Baik



## BAB II

### HASIL PENGUKURAN PERIODE AGUSTUS 2021 – JUNI 2022

#### 2.1 Profil Responden

Survei indeks kepuasan mitra kerjasama terhadap kedelapan penilaian ini dilaksanakan pada periode Agustus 2021 sampai periode Juni 2022 dengan cara menyebarkan kuesioner manfaat dan kepuasan mitra kerja sama kepada seluruh mitra yang telah menandatangani kontrak kerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala untuk mengetahui seberapa besar kemanfaatan kerjasama yang telah dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama secara berkala, maka bagian kerjasama melakukan pengumpulan kuesioner pada saat selesainya proses pelaksanaan kegiatan kerjasama. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kegiatan dari kerjasama yang telah terjalin sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang dimiliki Politeknik Bintang Cakrawala serta untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mitra atas terjalinnya hubungan kerjasama dengan pihak Politeknik Bintang Cakrawala.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dimana Politeknik Bintang Cakrawala meminta kepada pihak kerjasama atau bagian penanggung jawab kegiatan suatu instansi/perusahaan yang telah selesai melaksanakan kegiatan kerjasama untuk mengisi kuesioner survey. Adapun jumlah survey ini melibatkan 42 perusahaan dan instansi yang telah bekerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala di wilayah Jakarta, Bali, Batam, Tanjungpinang, Bintan dan sekitarnya. Dengan rincian sebagai berikut :

Table 2 Data Instansi Mitra Kerjasama Prodi Pengelolaan Perhotelan

No	Perusahaan Mitra	No	Perusahaan Mitra
1	PT. Bintang Resort Cakrawala	22	De Bintang Villa
2	PT. Bintang Inti Industrial Estate	23	Nirwana Garden Resort
3	Pemerintah Kabupaten Bintan	24	PT. ARTY Hotel Bintan
4	Pemerintah Kota Tanjungpinang	25	ANMON Hotel Biintan
5	Universitas Udayana Bali	26	Politeknik Kesehatan Tanjungpinang
6	CK Hotel Tanjungpinang	27	Nite and Day Hotel Tanjungpinang
7	Dinas Kebudayaan & Pariwisata	28	Natra Bintang Resort

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



	Tanjungpinang		
8	Politeknik Bina Madani	29	Planet Holiday Hotel and Residence
9	Asialink Hotel by Prasanti	30	Swiss-Belhotel Harbourbay Batam
10	Batam Marriot Hotel Harbourbay	31	Pemerintah Kabupaten Natuna
11	Perkumpulan Chef Profesional Indonesia	32	Natuna Dive Resort
12	Universitas Maritim Raja Ali Haji	33	Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kepulauan Riau
13	Harris Resort Barelang Batam	34	Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Brencana Nasional (BKKBN)
14	Puskesmas Teluk Sebong	35	Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas
15	PT. Bhatara Tunas Perkasa	36	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
16	Politeknik Caltex Riau	37	SMK Maitreyawira
17	STMIK Amik Riau	38	SMA Negeri 2 Tanjungpinang
42	PT. Hecto Invasi	39	PT. Sarana Cahaya Bintang
19	STMI Handayani	40	Politeknik Indonusa Surakarta
20	Politeknik Harapan Bersama	41	PT. Bintang Hotels (Banyan Tree Bintan)
21	Pemerintah Kabupaten Bintan	42	Pemerintah Kabupeten Karimun

Data pendukung tahun 2021- juli 2022

## 2.2 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Staff Kerjasama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

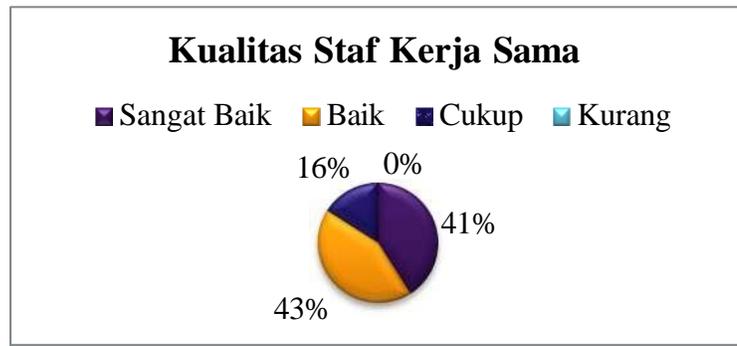
Table 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	10	13	3	0
Bidang Pengabdian	7	6	3	0
Bidang Penelitian	7	6	3	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>41%</b>	<b>43%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.3</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Hasil Rekapitulasi 2022

### 2.3 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Komunikasi Tim

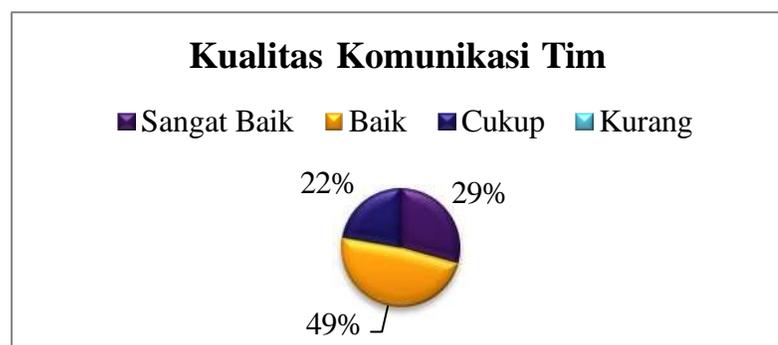
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerjasama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

Table 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	11	10	5	0
Bidang Pengabdian	3	9	4	0
Bidang Penelitian	3	9	4	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>29%</b>	<b>48%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.1</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 2 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim



Hasil Rekapitulasi 2022

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



**2.4 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Naskah Kerja Sama**

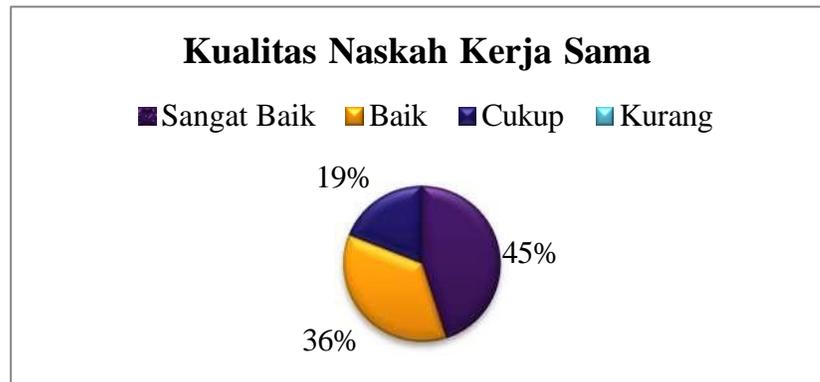
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerjasama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

Table 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	10	11	5	0
Bidang Pengabdian	8	5	3	0
Bidang Penelitian	8	5	3	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>45%</b>	<b>36%</b>	<b>19%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.2</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama



Hasil Rekapitulasi 2022

**2.5 Hasil Kuesioner Aspek Pendampingan Kegiatan Kerja Sama**

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

Table 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pendampingan Kegiatan

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	10	9	7	0
Bidang Pengabdian	5	4	7	0

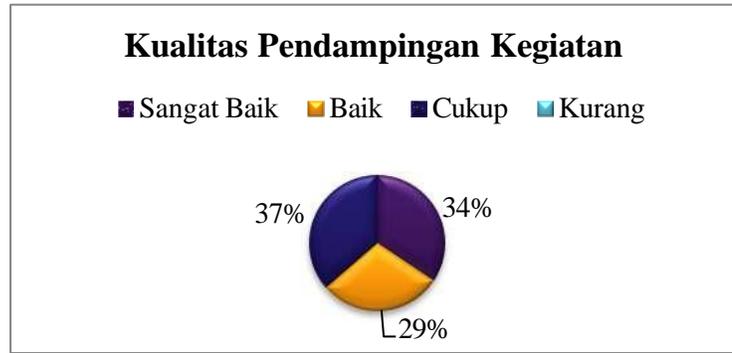
LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Bidang Penelitian	5	4	7	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>34%</b>	<b>29%</b>	<b>36%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.0</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 4 Diagram Hasil Survei Kepuasan Pendampingan Kegiatan



Hasil Rekapitulasi 2022

## 2.6 Hasil Kuesioner Aspek Hasil dan Manfaat Realisasi Kerja Sama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

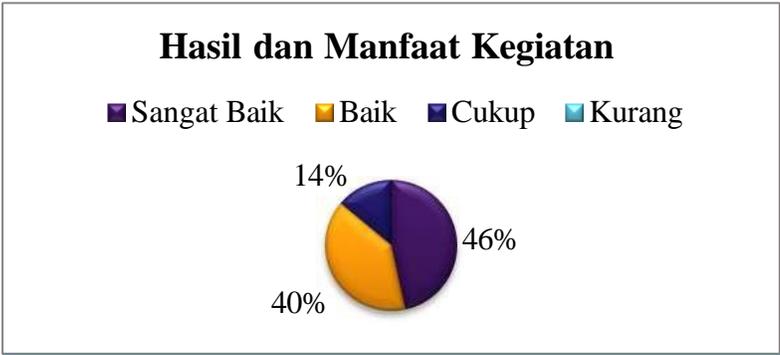
Table 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap Hasil dan Manfaat

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	13	9	4	0
Bidang Pengabdian	7	7	2	0
Bidang Penelitian	7	7	2	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>47%</b>	<b>40%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.3</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Terhadap Hasil dan Manfaat

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Hasil Rekapitulasi 2022

**2.7 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Perjanjian**

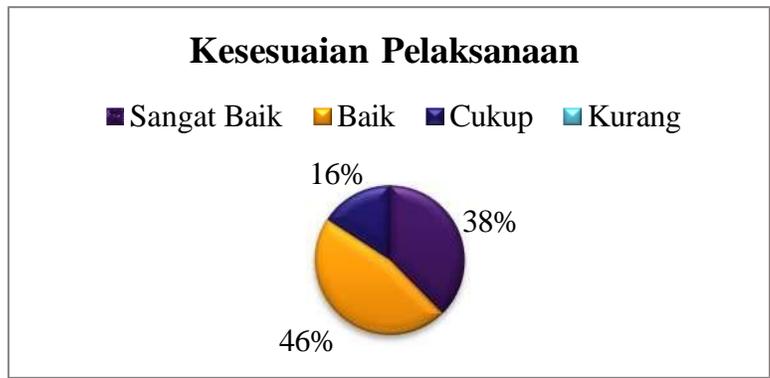
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

Table 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Perjanjian

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	10	9	7	0
Bidang Pengabdian	6	9	1	0
Bidang Penelitian	6	9	1	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>38%</b>	<b>47%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.2</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 6 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Perjanjian



Hasil Rekapitulasi 2022

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



**2.8 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Harapan Mitra Kerja Sama**

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

Table 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Harapan Mitra

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	13	4	9	0
Bidang Pengabdian	3	8	5	0
Bidang Penelitian	3	8	5	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>33%</b>	<b>34%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.0</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 7 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Harapan Mitra



Hasil Rekapitulasi 2022

**2.9 Hasil Kuesioner Aspek Keberlanjutan Kerja Sama**

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 42 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2021 s/d Juli 2022.

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Table 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Kerja Sama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	9	6	11	0
Bidang Pengabdian	10	4	2	0
Bidang Penelitian	10	4	2	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>50%</b>	<b>24%</b>	<b>26%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.1</b>			

Hasil Rekapitulasi 2022

Gambar 8 Diagram Hasil Survei Keberlanjutan Kerja Sama



Hasil Rekapitulasi 2022

## 2.10 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap kualitas kegiatan realisasi kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala pada Periode Agustus 2021 s/d Juli 2022, maka dapat dihasilkan data rata-rata dengan rincian sebagai berikut :

Table 11 Rekapitulasi rata-rata Kepuasan Mitra Kerja Sama

No	Aspek Penilaian	Nilai Rata-rata	Klasifikasi Penilaian
1	Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.	3,3	Sangat Baik
2	Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.	3,1	Sangat Baik
3	Kualitas naskah kerja sama.	3,2	Sangat Baik
4	Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.	3	Baik
5	Adanya hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.	3,3	Sangat Baik
6	Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.	3,2	Sangat Baik

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



7	Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra.	3	Baik
8	Minat positif dari pihak mitra kerja sama untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin	3,1	Sangat Baik

Hasil Rekapitulasi 2022

### 2.11 Temuan Hasil Diskusi dan Review Dengan Pihak Mitra Kerja Sama

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Realisasi pelaksanaan kerja sama Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintan Cakrawala pada Periode Juli 2021 s/d Juli 2022, maka ditemukan hasil diskusi dengan rincian sebagai berikut :

Table 12 Masukan Pengembangan Dari Pihak Mitra

No	Permasalahan
1	Realisasi pelaksanaan kegiatan kerja sama diharapkan pelayanan dari staff kerja sama pihak kampus Politeknik Bintan Cakrawala dapat lebih dikembangkan dan lebih komunikatif dalam penyampaian komunikasi kepada mitra.
2	Realisasi pelaksanaan kegiatan kerja sama kepada masyarakat belum sepenuhnya dirasakan manfaat dampak oleh masyarakat sekitar. Membutuhkan proses yang cukup panjang sehingga dampak kegiatan pelaksanaan kerja sama ini dapat dirasakan.
3	Diharapkan model komunikasi dari tim Pelaksanaan kegiatan dapat lebih aktif dan sesuai dengan kondisi yang sedang dirasakan oleh pihak mitra kerja sama saat ini.

Hasil Rekapitulasi 2022



## BAB III

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

#### 3.1 Kesimpulan

- a. Aspek Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.3 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- b. Aspek Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama. berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.1 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- c. Aspek Kualitas naskah kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Kualitas naskah kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.2 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- d. Aspek pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala berada dalam rentang nilai Baik dengan nilai 3 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- e. Aspek hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.3 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- f. Aspek pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.2 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

## LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



g. Aspek kesesuaian dengan pihak pihak mitra.

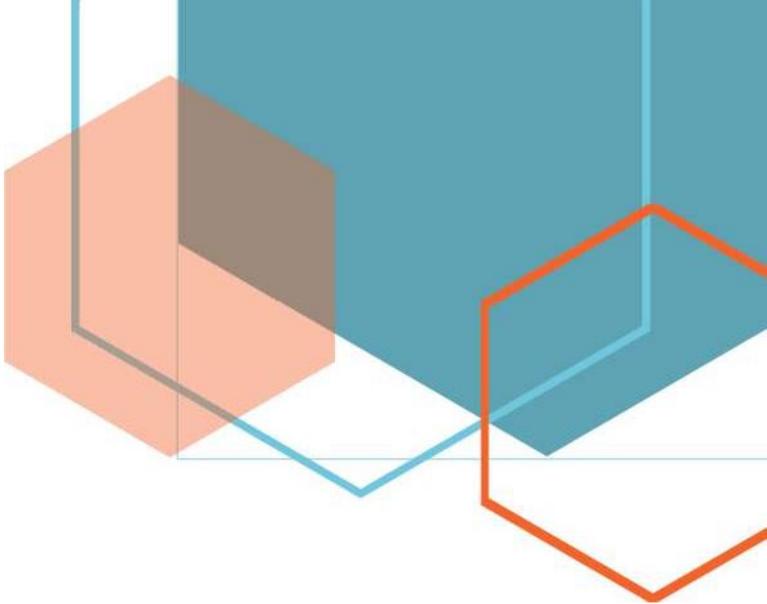
Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra berada dalam rentang nilai Baik dengan nilai 3 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian. Aspek ini menjadi nilai tertinggi dari seluruh aspek.

h. Aspek keberlanjutan kerja sama

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintan Cakrawala terhadap Aspek Keberlanjutan Kerja Sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.1 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

### **3.2 Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Pelaksanaan Realisasi Kerja Sama yang telah di jalin dengan Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan, maka ditemukan hasil rekapitulasi respon yang positif dari pihak mitra kerja sama dalam hal pelayanan staff kerja sama, kemudahan komunikasi yang dirasakan oleh mitra, kualitas dari penyusunan naskah kerja sama, juga pelaksanaan yang telah sesuai dengan isi kesepakatan di awal kerja sama. Hasil pelaksanaan observasi dan wawancara dengan pihak mitra kerja sama diperoleh masukan yang diperoleh oleh pihak kerja sama menyatakan adanya respon positif dari pihak mitra untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin dengan tujuan pelaksanaan realisasi yang lebih berkualitas, berdampak positif terhadap masyarakat serta sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak mitra dengan peningkatan model komunikasi antara pihak mitra dengan pihak kerja sama terkait pelaksanaan kegiatan sehingga mendapatkan manfaat secara maksimal dari kedua belah pihak mitra kerja sama.



# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

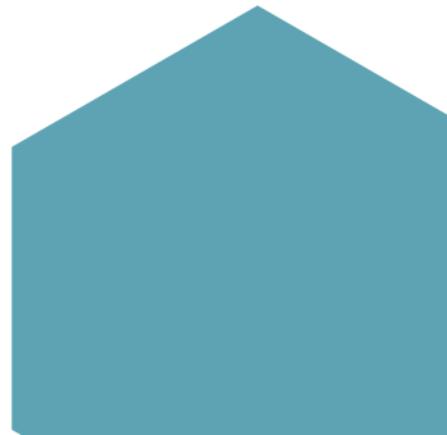
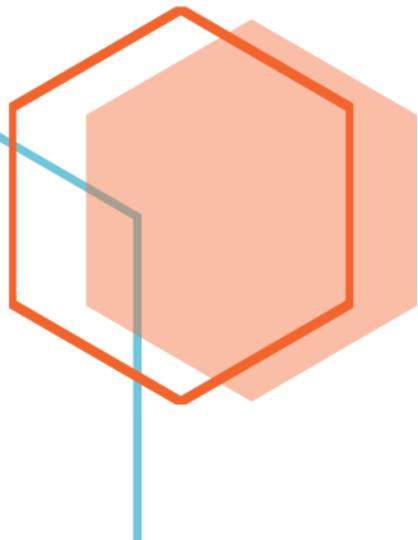
**PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 – PENGELOLAAN  
PERHOTELAN**

---

Bidang Kerja Sama Dan Training

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

Jalan Kota Kapur, Kawasan Pariwisata Bintan, Lagoi, Bintan Utara, Kepulauan Riau.  
29155 - INDONESIA





## PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 – PENGELOLAAN PERHOTELAN

### KATA PENGANTAR

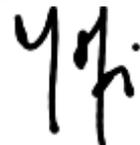
Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya sehingga tersusunlah laporan hasil survei pengukuran kuesioner indeks kepuasan mitra kerjasama Politeknik Bintang Cakrawala selama 1 periode tahun 2022 – 2023.

Survei kepuasan mitra kerjasama ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan sistem pengelolaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama di Politeknik Bintang Cakrawala. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama tahun 2022 sampai dengan 2023. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan ini.
2. Wakil Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini.
3. Kepala Program Studi Diploma 4 Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini.
4. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan pengguna mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerjasama dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas pengelolaan kerjasama di lingkungan Politeknik Bintang Cakrawala.

Lagoi, 7 Agustus 2023



Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M.Hum  
Kepala bagian Kerjasama dan Humas

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

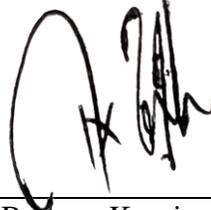


LEMBAR PENGESAHAN

Laporan dan Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama tahun periode Agustus 2022 s/d Juni 2023 telah disahkan dan disetujui pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 7 Agustus 2023

Disahkan Oleh :

Bagian Kerja Sama Dan Humas	Kepala Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan	Wakil Direktur
		
Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M.Hum	Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par	Welli Braham Kurniawan. SST.Par., M.Par

Mengetahui,

**Direktur Politeknik Bintang Cakrawala**



Emilia Ayu Dewi Karuniawati, S.Pd., M.Par

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR.....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I.....	6
PENDAHULUAN .....	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Maksud dan Tujuan .....	6
1.3 Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerjasama .....	7
1.4 Manfaat.....	7
1.5 Ruang Lingkup .....	7
1.6 Metode Analisis Data.....	8
BAB II .....	9
HASIL PENGUKURAN PERIODE AGUSTUS 2022 – JUNI 2023.....	9
2.1 Profil Responden.....	9
2.2 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Staff Kerjasama.....	10
2.3 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Komunikasi Tim .....	11
2.4 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Naskah Kerja Sama.....	12
2.5 Hasil Kuesioner Aspek Pendampingan Kegiatan Kerja Sama .....	12
2.6 Hasil Kuesioner Aspek Hasil dan Manfaat Realisasi Kerja Sama .....	13
2.7 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Perjanjian .....	14
2.8 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Harapan Mitra Kerja Sama .....	15
2.9 Hasil Kuesioner Aspek Keberlanjutan Kerja Sama .....	15
2.10 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	16
2.11 Temuan Hasil Diskusi dan Review Dengan Pihak Mitra Kerja Sama .....	17
BAB III.....	18
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	18
3.1 Kesimpulan .....	18
3.2 Tindak Lanjut.....	19

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR TABEL

Table 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC .....	8
Table 2 Data Instansi Mitra Kerjasama Prodi Pengelolaan Perhotelan .....	9
Table 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama .....	10
Table 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim .....	11
Table 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama .....	12
Table 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pendampingan Kegiatan .....	12
Table 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap Hasil dan Manfaat .....	13
Table 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Perjanjian .....	14
Table 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Harapan Mitra .....	15
Table 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Kerja Sama .....	16
Table 11 Rekapitulasi rata-rata Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	16
Table 12 Masukan Pengembangan Dari Pihak Mitra .....	17

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama .....	10
Gambar 2 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim.....	11
Gambar 3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama.....	12
Gambar 4 Diagram Hasil Survei Kepuasan Pendampingan Kegiatan .....	13
Gambar 5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Terhadap Hasil dan Manfaat.....	14
Gambar 6 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Perjanjian .....	14
Gambar 7 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Harapan Mitra .....	15
Gambar 8 Diagram Hasil Survei Keberlanjutan Kerja Sama.....	16



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu akademik, pihak Politeknik Bintang Cakrawala mengadakan kerjasama dengan berbagai lembaga juga perusahaan dari dalam maupun luar negeri. Bagian kerjasama bertugas dalam melakukan kegiatan kerjasama sesuai dengan kesepakatan MoU yang telah dibentuk di dalam maupun di luar negeri untuk mencapai tujuan dari Politeknik Bintang Cakrawala.

Kesepakatan kerjasama di Politeknik Bintang Cakrawala selalu dituangkan melalui kesepakatan bersama dalam bentuk MoU (Memorandum of Understanding) dilanjutkan dengan pengembangan kegiatan kerjasama yang dituangkan dalam SPK (Surat Pelaksanaan Kerja sama) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan, maka setiap kegiatan pelaksanaan kerja sama yang dilakukan oleh Politeknik Bintang Cakrawala selalu diupayakan agar mitra kerjasama juga memperoleh manfaat dalam artian saling menguntungkan.

Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerjasama, dapat diamati dari respond an tindak lanjut mitra kerjasama setelah melakukan kegiatan pelaksanaan kerjasama. Kegiatan dikatakan memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra apabila mitra bersedia melakukan kerjasama lebih lanjut dan lebih luas, atau pihak mitra bersedia memperpanjang MoU, atau mengajak mitra lain untuk bekerja sama dengan Politeknik Bintang Cakrawala.

#### 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan survei kepuasan mitra kerja sama ini adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintang Cakrawala dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama dengan mengikuti detail dari SPK (Surat Pelaksanaan Kerjasama) atau/dan bentuk-bentuk nota kesepakatan lainnya yang berazaskan saling menguntungkan untuk dilakukan monitoring serta komunikasi yang terjalin dengan para mitra. Tujuan kegiatan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan instansi atau perusahaan mitra kerjasama dan mengetahui kualitas mutu dari Politeknik Bintang Cakrawala. Sehingga dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan pelaksanaan kegiatan terbaik dalam hal meningkatkan kualitas mutu pendidikan mahasiswa dan peningkatkan dalam memberikan pelayanan bagi perusaha Mitra Kerjasama.



### **1.3 Sasaran Survei Kepuasan Mitra Kerjasama**

Sasaran dalam pelaksanaan survei kepuasan Mitra Kerjasama ini ditujukan kepada seluruh Mitra yang telah Bekerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala.

### **1.4 Manfaat**

Manfaat dan kepuasan dari hasil kerja sama yang dirasakan oleh Politeknik Bintang Cakrawala maupun pihak mitra kerjasama digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu program keberlanjutan kerjasama selanjutnya. Bagian kerjasama memiliki wewenang untuk menjalin dan mengembangkan kerjasama akademik dan non-akademik dengan pihak-pihak yang sesuai dan terkait dengan pengembangan institusi baik dalam negeri maupun luar negeri. Politeknik Bintang Cakrawala mendorong pengunduhan manfaat kerjasama yang terjalin dengan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis sistem informasi serta mengkomunikasikan kepada pihak mitra terkait, sebagai pengumpulan dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu di Politeknik Bintang Cakrawala.

Monitoring dan Evaluasi merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan senantiasa terus menerus dilakukan. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan kegiatan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil kegiatan kerjasama yang sudah dicapai dan jika terdapat sesuatu yang dirasa menyimpang dari standar yang telah ditentukan, dapat segera diadakan perbaikan evaluasi kegiatan sehingga semua hasil kegiatan kerjasama yang dicapai dapat sesuai dengan rencana.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini meliputi 8 penilaian yaitu:

- a. Kualitas sikap dari tim pelaksana kerjasama.
- b. Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerjasama.
- c. Kualitas naskah kerjasama.
- d. Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.
- e. Adanya hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerjasama.
- f. Pelaksanaan kegiatan kerjasama yang sesuai dengan perjanjian.
- g. Pelaksanaan kegiatan kerjasama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra.
- h. Minat positif dari pihak mitra kerjasama untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerjasama yang telah terjalin.

# LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



## 1.6 Metode Analisis Data

Instrumen yang dipergunakan untuk melihat hasil pengukuran tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap 8 penilaian seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri dalam penilaian skala 1-4. nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini mitra merasa pelaksanaan kegiatan kerjasama sangat tidak sesuai harapan mitra. Nilai skala 2 adalah tidak sesuai harapan, responden merasa kegiatan kerjasama belum memenuhi harapan dari mitra kerjasama. Nilai skala 3 adalah sesuai, mitra kerjasama merasa kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan segala harapan mitra. Sedangkan nilai skala tertinggi adalah 4 adalah sangat sesuai harapan, responden merasa bahwa proses pelaksanaan kegiatan kerjasama dirasa sudah sangat sesuai harapan pihak kerjasama. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap aspek, dan dibuatkan diagramnya untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan perusahaan pengguna mahasiswa. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan pengguna mahasiswa terhadap aspek-aspek penilaian kualitas mutu pendidikan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Table 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

Rata-Rata Skor jawaban	Klasifikasi Kepuasan
0,00 – 1,00	Kurang
1,01 – 2,00	Cukup
2,01 – 3,00	Baik
3,01 – 4,00	Sangat Baik



## BAB II

### HASIL PENGUKURAN PERIODE AGUSTUS 2022 – JUNI 2023

#### 2.1 Profil Responden

Survei indeks kepuasan mitra kerjasama terhadap kedelapan penilaian ini dilaksanakan pada periode Agustus 2022 sampai periode Juni 2023 dengan cara menyebarkan kuesioner manfaat dan kepuasan mitra kerja sama kepada seluruh mitra yang telah menandatangani kontrak kerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala untuk mengetahui seberapa besar kemanfaatan kerjasama yang telah dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama secara berkala, maka bagian kerjasama melakukan pengumpulan kuesioner pada saat selesainya proses pelaksanaan kegiatan kerjasama. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kegiatan dari kerjasama yang telah terjalin sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang dimiliki Politeknik Bintang Cakrawala serta untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mitra atas terjalinnya hubungan kerjasama dengan pihak Politeknik Bintang Cakrawala.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dimana Politeknik Bintang Cakrawala meminta kepada pihak kerjasama atau bagian penanggung jawab kegiatan suatu instansi/perusahaan yang telah selesai melaksanakan kegiatan kerjasama untuk mengisi kuesioner survey. Adapun jumlah survey ini melibatkan 42 perusahaan dan instansi yang telah bekerjasama dengan Politeknik Bintang Cakrawala di wilayah Jakarta, Bali, Batam, Tanjungpinang, Bintan dan sekitarnya. Dengan rincian sebagai berikut :

Table 2 Data Instansi Mitra Kerjasama Prodi Pengelolaan Perhotelan

No	Perusahaan Mitra	No	Perusahaan Mitra
1	PT. Bintang Resort Cakrawala	24	PT. ARTY Hotel Bintan
2	PT. Bintang Inti Industrial Estate	25	ANMON Hotel Biintan
3	Pemerintah Kabupaten Bintan	26	Politeknik Kesehatan Tanjungpinang
4	Pemerintah Kota Tanjungpinang	27	Nite and Day Hotel Tanjungpinang
5	Universitas Udayana Bali	28	Natra Bintang Resort
6	CK Hotel Tanjungpinang	29	Planet Holiday Hotel and Residence
7	Dinas Kebudayaan & Pariwisata	30	Swiss-Belhotel Harbourbay Batam

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



	Tanjungpinang		
8	Politeknik Bina Madani	31	Pemerintah Kabupaten Natuna
9	Asialink Hotel by Prasanti	32	Natuna Dive Resort
10	Batam Marriot Hotel Harbourbay	33	Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kepulauan Riau
11	Perkumpulan Chef Profesional Indonesia	34	Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Brencana Nasional (BKKBN)
12	Universitas Maritim Raja Ali Haji	35	Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas
13	Harris Resort Barelang Batam	36	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
14	Puskesmas Teluk Sebong	37	SMK Maitreyawira
15	PT. Bhatara Tunas Perkasa	38	SMA Negeri 2 Tanjungpinang
16	Politeknik Caltex Riau	39	PT. Sarana Cahaya Bintang
17	STMIK Amik Riau	40	Politeknik Indonusa Surakarta
42	PT. Hecto Invasi	41	PT. Bintang Hotels (Banyan Tree Bintan)
19	STMI Handayani	42	Pemerintah Kabupeten Karimun
20	Politeknik Harapan Bersama	43	PATA Foundation International
21	Pemerintah Kabupaten Bintan	44	Park Royal Penang
22	De Bintang Villa	45	Kampong Teripang
23	Nirwana Garden Resort		

Data pendukung tahun 2022- juli 2023

## 2.2 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Staff Kerjasama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2022 s/d Juli 2023.

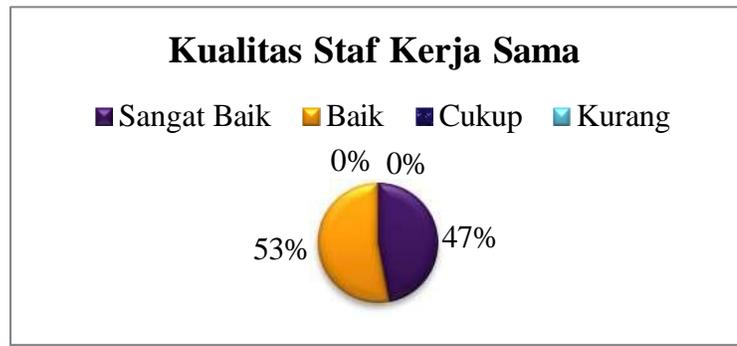
Table 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	13	15	0	0
Bidang Pengabdian	8	9	0	0
Bidang Penelitian	8	9	0	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3,5</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Staff Kerjasama

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Hasil Rekapitulasi 2023

### 2.3 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Komunikasi Tim

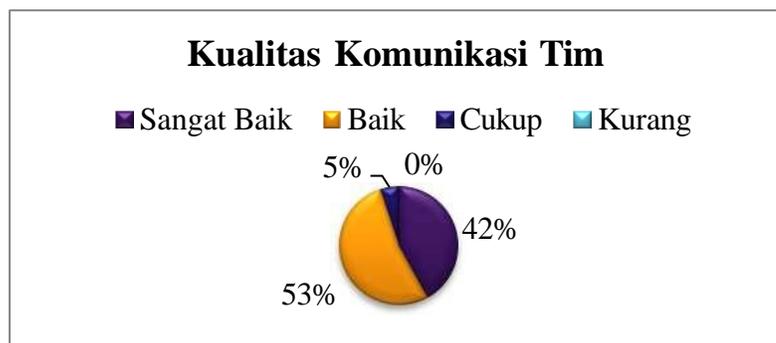
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerjasama periode Agustus 2022 s/d Juni 2023.

Table 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	14	13	1	0
Bidang Pengabdian	6	10	1	0
Bidang Penelitian	6	10	1	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>42%</b>	<b>53%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.5</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 2 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Komunikasi Tim



Hasil Rekapitulasi 2023

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



**2.4 Hasil Kuesioner Aspek Kualitas Naskah Kerja Sama**

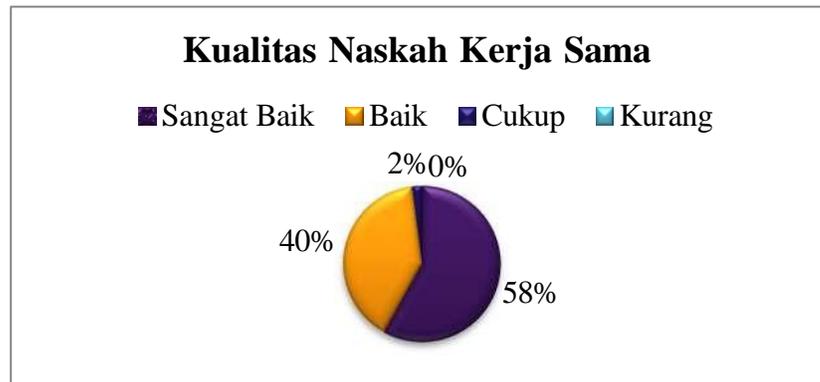
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerjasama periode Agustus 2022 s/d Juni 2023

Table 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	14	13	1	0
Bidang Pengabdian	11	6	0	0
Bidang Penelitian	11	6	0	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>58%</b>	<b>40%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.6</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Naskah Kerja Sama



Hasil Rekapitulasi 2023

**2.5 Hasil Kuesioner Aspek Pendampingan Kegiatan Kerja Sama**

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus Agustus 2022 s/d Juni 2023

Table 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pendampingan Kegiatan

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	15	12	1	0
Bidang Pengabdian	6	9	2	0

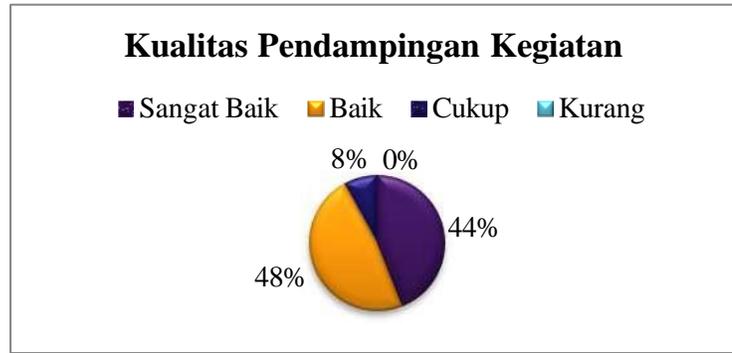
LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Bidang Penelitian	6	9	2	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>44%</b>	<b>48%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.4</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 4 Diagram Hasil Survei Kepuasan Pendampingan Kegiatan



Hasil Rekapitulasi 2023

## 2.6 Hasil Kuesioner Aspek Hasil dan Manfaat Realisasi Kerja Sama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2022 s/d Juni 2023

Table 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap Hasil dan Manfaat

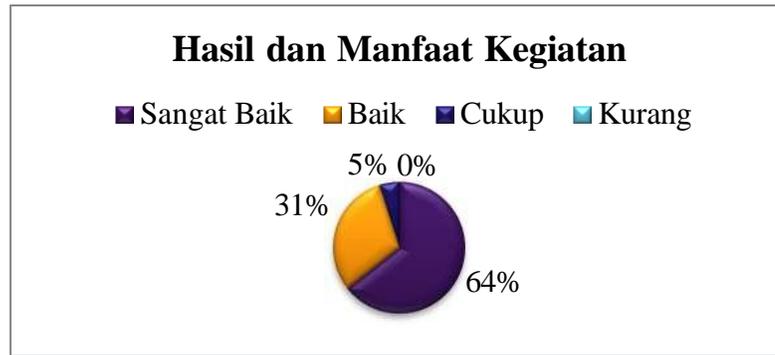
Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	18	9	1	0
Bidang Pengabdian	11	5	1	0
Bidang Penelitian	11	5	1	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>65%</b>	<b>31%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.6</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Gambar 5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Kualitas Terhadap Hasil dan Manfaat



Hasil Rekapitulasi 2023

**2.7 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Perjanjian**

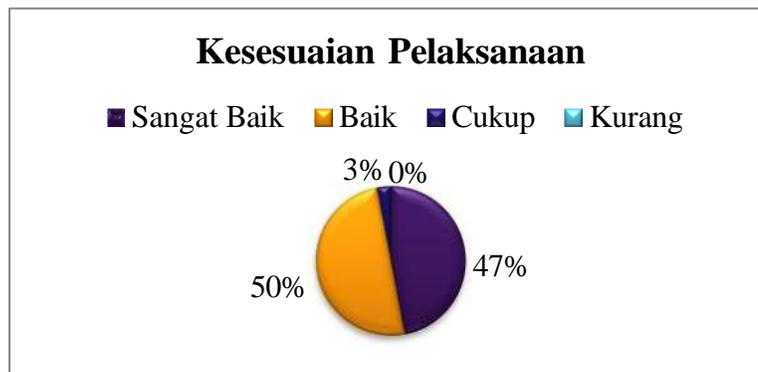
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2022 s/d Juni 2023

Table 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Perjanjian

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	11	15	2	0
Bidang Pengabdian	9	8	0	0
Bidang Penelitian	9	8	0	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>47%</b>	<b>50%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.4</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 6 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Perjanjian



Hasil Rekapitulasi 2023



## 2.8 Hasil Kuesioner Aspek Kesesuaian dengan Harapan Mitra Kerja Sama

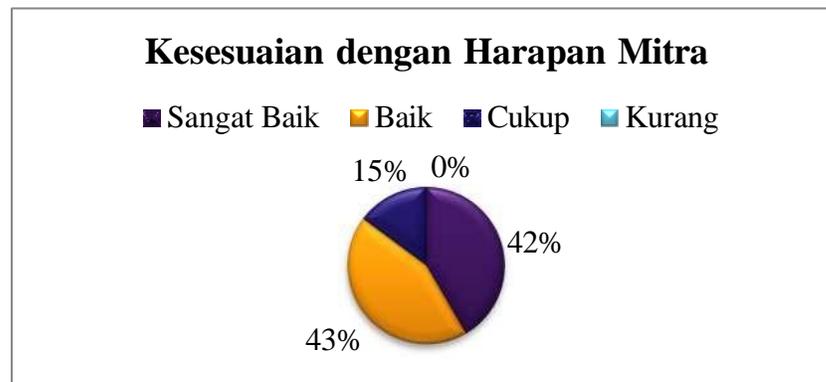
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2022 s/d Juni 2023

Table 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesesuaian dengan Harapan Mitra

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	16	9	3	0
Bidang Pengabdian	5	9	3	0
Bidang Penelitian	5	9	3	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.4</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 7 Diagram Hasil Survei Kesesuaian dengan Harapan Mitra



Hasil Rekapitulasi 2023

## 2.9 Hasil Kuesioner Aspek Keberlanjutan Kerja Sama

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasar aspek penilaian dari data 45 kegiatan Program Kerja Sama periode Agustus 2022 s/d Juni 2023.

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



Table 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Kerja Sama

Program Kerjasama	Point Penilaian Jawaban			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Bidang Pendidikan	12	12	4	0
Bidang Pengabdian	12	4	1	0
Bidang Penelitian	12	4	1	0
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Persentase</b>	<b>58%</b>	<b>32%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>
<b>Nilai Rata-Rata Dalam Angka</b>	<b>3.4</b>			

Hasil Rekapitulasi 2023

Gambar 8 Diagram Hasil Survei Keberlanjutan Kerja Sama



Hasil Rekapitulasi 2023

## 2.10 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap kualitas kegiatan realisasi kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala pada Periode Agustus 2022 s/d Juli 2023., maka dapat dihasilkan data rata-rata dengan rincian sebagai berikut :

Table 11 Rekapitulasi rata-rata Kepuasan Mitra Kerja Sama

No	Aspek Penilaian	Nilai Rata-rata	Klasifikasi Penilaian
1	Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.	3.5	Sangat Baik
2	Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.	3.5	Sangat Baik
3	Kualitas naskah kerja sama.	3.6	Sangat Baik
4	Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.	3.4	Sangat Baik
5	Adanya hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.	3.6	Sangat Baik

LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



6	Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.	3.4	Sangat Baik
7	Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra.	3.4	Sangat Baik
8	Minat positif dari pihak mitra kerja sama untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin	3.4	Sangat Baik

Hasil Rekapitulasi 2023

### 2.11 Temuan Hasil Diskusi dan Review Dengan Pihak Mitra Kerja Sama

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Realisasi pelaksanaan kerja sama Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintan Cakrawala pada Periode Agustus 2022 s/d Juni 2023, maka ditemukan hasil diskusi dengan rincian sebagai berikut :

Table 12 Masukan Pengembangan Dari Pihak Mitra

No	Permasalahan
1	Realisasi pelaksanaan kegiatan kerja sama diharapkan pelayanan dari staff kerja sama pihak kampus Politeknik Bintan Cakrawala dapat lebih dikembangkan dan lebih komunikatif dalam penyampaian komunikasi kepada mitra.
2	Realisasi pelaksanaan kegiatan kerja sama kepada masyarakat belum sepenuhnya dirasakan manfaat dampak oleh masyarakat sekitar. Membutuhkan proses yang cukup panjang sehingga dampak kegiatan pelaksanaan kerja sama ini dapat dirasakan.
3	Diharapkan model komunikasi dari tim Pelaksanaan kegiatan dapat lebih aktif dan sesuai dengan kondisi yang sedang dirasakan oleh pihak mitra kerja sama saat ini.

Hasil Rekapitulasi 2023



## BAB III

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

#### 3.1 Kesimpulan

- a. Aspek Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Kualitas sikap dari tim pelaksana kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.5 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- b. Aspek Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Kualitas komunikasi dari tim pelaksana kerja sama. berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.5 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- c. Aspek Kualitas naskah kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Kualitas naskah kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.6 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- d. Aspek pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Komunikasi pendampingan dari pihak Politeknik Bintang Cakrawala berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.4 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- e. Aspek hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek hasil dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pihak kerja sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.6 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

- f. Aspek pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan perjanjian berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.4 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

## LAPORAN DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA SAMA



g. Aspek kesesuaian dengan pihak pihak mitra.

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Pelaksanaan kegiatan kerja sama yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak mitra berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.4 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian. Aspek ini menjadi nilai tertinggi dari seluruh aspek.

h. Aspek keberlanjutan kerja sama

Kepuasan mitra kerja sama Politeknik Bintang Cakrawala terhadap Aspek Keberlanjutan Kerja Sama berada dalam rentang nilai Sangat Baik dengan nilai 3.4 yang merupakan nilai rata-rata dari 8 aspek penilaian.

### **3.2 Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Pelaksanaan Realisasi Kerja Sama yang telah di jalin dengan Program Studi Diploma 4 – Pengelolaan Perhotelan, maka ditemukan hasil rekapitulasi respon yang positif dari pihak mitra kerja sama dalam hal pelayanan staff kerja sama, kemudahan komunikasi yang dirasakan oleh mitra, kualitas dari penyusunan naskah kerja sama, juga pelaksanaan yang telah sesuai dengan isi kesepakatan di awal kerja sama. Hasil pelaksanaan observasi dan wawancara dengan pihak mitra kerja sama diperoleh masukan yang diperoleh oleh pihak kerja sama menyatakan adanya respon positif dari pihak mitra untuk melanjutkan dan mengembangkan kembali bentuk kerja sama yang telah terjalin dengan tujuan pelaksanaan realisasi yang lebih berkualitas, berdampak positif terhadap masyarakat serta sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak mitra dengan peningkatan model komunikasi antara pihak mitra dengan pihak kerja sama terkait pelaksanaan kegiatan sehingga mendapatkan manfaat secara maksimal dari kedua belah pihak mitra kerja sama.