

**BUKU PENINGKATAN STANDAR
KERJASAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
TAHUN 2020/2021**



POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Buku Peningkatan Standar Mutu Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala (PBC) Tahun 2020/2021 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Buku ini merupakan wujud komitmen kami dalam meningkatkan kualitas kerjasama dan hubungan masyarakat guna mendukung visi dan misi Politeknik Bintan Cakrawala sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul di bidang pariwisata.

Buku ini memuat berbagai strategi dan langkah-langkah yang telah dilakukan oleh PBC dalam meningkatkan standar mutu kerjasama dengan berbagai pihak, baik di tingkat nasional maupun internasional. Kami juga menyajikan berbagai kegiatan dan program yang telah dilaksanakan dalam rangka memperkuat hubungan dengan masyarakat sekitar, termasuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang menjadi salah satu pilar utama dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Akhir kata, kami berharap buku ini dapat menjadi pedoman bagi seluruh civitas akademika PBC dalam upaya terus meningkatkan mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi kita semua dalam mencapai tujuan bersama.

Lagoi, Juni 2021
Tim Penyusun



Prasiwi Citra Resmi, M.Par

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Politeknik Bintang Cakrawala (PBC) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di wilayah Kepulauan Riau, senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswanya. Untuk mencapai hal tersebut, PBC menyadari pentingnya menjalin kerjasama yang efektif dan membangun hubungan masyarakat yang baik. Kedua elemen ini menjadi kunci utama dalam mendukung tercapainya visi dan misi institusi di era globalisasi yang penuh dengan tantangan.

Kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, termasuk industri, pemerintah, dan institusi pendidikan lainnya, adalah salah satu faktor penentu keberhasilan PBC dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di dunia kerja. Melalui kerjasama ini, PBC dapat mengakses berbagai sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mengembangkan program pendidikan yang relevan dan inovatif. Selain itu, kerjasama ini juga membuka peluang bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman praktis melalui magang, penelitian bersama, dan program pertukaran.

Hubungan masyarakat yang kuat juga sangat penting bagi PBC dalam membangun citra positif dan kepercayaan publik. Melalui berbagai kegiatan komunikasi dan publikasi yang efektif, PBC dapat menyampaikan berbagai informasi penting mengenai program-program pendidikan, pencapaian, dan kontribusi yang telah diberikan kepada masyarakat. Hubungan masyarakat yang baik juga membantu PBC dalam membangun jaringan yang luas dan memperoleh dukungan dari berbagai pemangku kepentingan.

Pada tahun 2020/2021, PBC telah merancang dan melaksanakan berbagai program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Program-program ini mencakup pengembangan kurikulum yang berbasis pada kebutuhan industri, peningkatan kapasitas dosen dan staf, serta penguatan jaringan kerjasama dengan berbagai pihak. Selain itu, PBC juga fokus pada peningkatan kualitas layanan informasi dan komunikasi kepada publik.

Buku ini disusun sebagai dokumentasi dari berbagai upaya dan pencapaian yang telah dilakukan oleh PBC dalam meningkatkan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Melalui buku ini, diharapkan seluruh pihak terkait dapat memahami dan menghargai pentingnya kerjasama dan hubungan masyarakat dalam mendukung kualitas pendidikan dan pelayanan di PBC. Buku ini juga diharapkan dapat menjadi panduan dan referensi bagi pengembangan program-program kerjasama dan hubungan masyarakat di masa mendatang.

Dengan adanya dokumentasi ini, PBC berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa semua program dan kegiatan yang telah dilakukan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh civitas akademika dan masyarakat luas. Selain itu, perbaikan berkelanjutan juga diperlukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan zaman yang selalu berubah.

Akhirnya, kami berharap bahwa buku ini dapat memberikan inspirasi dan motivasi bagi seluruh sivitas akademika PBC untuk terus berinovasi dan berkolaborasi dalam meningkatkan mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Dengan kerjasama dan hubungan masyarakat yang kuat, kami yakin PBC akan terus maju dan berkembang, serta memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pembangunan pendidikan dan masyarakat di Kepulauan Riau dan Indonesia secara umum.

B. Tujuan

Penyusunan Buku Peningkatan Standar Mutu Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala Tahun 2020/2021 bertujuan untuk mendokumentasikan dan mengevaluasi berbagai inisiatif, program, dan kegiatan yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Buku ini diharapkan dapat menjadi referensi yang komprehensif dan sistematis untuk memahami langkah-langkah strategis yang telah diambil serta hasil yang telah dicapai sepanjang tahun akademik tersebut. Selain itu, tujuan utama dari buku ini adalah untuk menyediakan panduan praktis bagi pengembangan kerjasama dan hubungan masyarakat di PBC. Dengan adanya panduan ini, diharapkan seluruh civitas akademika PBC dapat lebih terarah dalam melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan kerjasama dan hubungan masyarakat. Buku ini juga berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mengukur keberhasilan program-program yang telah dilaksanakan serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Buku ini juga bertujuan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program kerjasama dan hubungan masyarakat di PBC. Dengan mendokumentasikan secara detail setiap langkah dan pencapaian yang telah diraih, buku ini menjadi sarana untuk mempertanggungjawabkan kinerja institusi kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, mitra industri, dan masyarakat umum. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan dukungan yang lebih kuat dari berbagai pihak terhadap PBC.

Akhirnya, buku ini diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi seluruh pihak yang terlibat dalam upaya peningkatan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Dengan mempelajari keberhasilan dan tantangan yang telah dihadapi, diharapkan semua pihak dapat terus berinovasi dan berkontribusi secara positif dalam menciptakan kerjasama yang lebih erat dan hubungan masyarakat yang lebih baik. Dengan demikian, Politeknik Bintan Cakrawala dapat terus berkembang dan mencapai visinya sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul di bidang pariwisata dan perhotelan.

C. Standar Mutu pada Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Tahun 2020/2021

Politeknik Bintan Cakrawala (PBC) menetapkan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas kerjasama dengan berbagai pihak serta membangun hubungan masyarakat yang positif. Standar ini didasarkan pada prinsip-prinsip profesionalisme, transparansi, dan berorientasi pada hasil yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Pertama, standar mutu kerjasama PBC mencakup proses identifikasi, evaluasi, dan pemilihan mitra kerjasama yang sesuai dengan visi dan misi institusi. Mitra yang dipilih harus memiliki komitmen yang sama dalam hal pengembangan pendidikan dan peningkatan kualitas. Proses ini melibatkan penilaian terhadap kredibilitas, pengalaman, dan kemampuan mitra dalam memberikan kontribusi positif terhadap PBC.

Kedua, PBC menerapkan standar mutu dalam pelaksanaan kerjasama dengan mengedepankan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan. Setiap kerjasama harus didasarkan pada perjanjian yang jelas dan terperinci, mencakup tujuan, tanggung jawab, dan indikator keberhasilan. Pelaksanaan kerjasama harus diawasi secara berkala untuk memastikan bahwa semua pihak memenuhi kewajiban mereka dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, PBC juga menetapkan standar mutu dalam evaluasi dan tindak lanjut kerjasama. Setiap kerjasama yang telah selesai harus dievaluasi untuk menilai pencapaian tujuan dan manfaat yang diperoleh. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait perpanjangan, pengembangan, atau penghentian kerjasama di masa mendatang. Evaluasi yang dilakukan harus objektif, transparan, dan melibatkan semua pihak yang terkait.

Dalam hal hubungan masyarakat, PBC menerapkan standar mutu yang fokus pada keterbukaan informasi, responsivitas, dan engagement yang aktif dengan berbagai pemangku kepentingan. PBC memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan kepada publik adalah akurat, jelas, dan mudah diakses. Selain itu, PBC juga aktif dalam merespon pertanyaan, masukan, dan keluhan dari masyarakat dengan cepat dan tepat. Terakhir, standar mutu hubungan masyarakat PBC juga mencakup upaya peningkatan citra institusi melalui berbagai kegiatan promosi dan publikasi. PBC berkomitmen untuk membangun citra positif dengan menonjolkan prestasi, program, dan kegiatan yang relevan. Strategi komunikasi yang digunakan harus kreatif, inovatif, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan media sosial.

BAB II PENINGKATAN STANDAR

A. Temuan AMI Tahun 2020/2021

Pada Tahun 2020/2021, Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala (PBC) tidak mengalami temuan dalam Audit Mutu Internal (AMI). Hal ini menunjukkan bahwa upaya dan program yang telah dilakukan oleh bagian tersebut dalam tahun sebelumnya telah memberikan dampak positif dan berhasil memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Salah satu faktor utama yang mendukung tidak adanya temuan ini adalah implementasi survei kepuasan secara rutin dan sistematis. Hasil survei yang dilakukan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan area yang sudah memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Data ini memberikan dasar yang kuat bagi manajemen PBC untuk mengambil keputusan yang tepat dan tepat waktu.

Selain itu, analisa yang mendalam terhadap data survei juga telah menjadi bagian integral dari proses peningkatan mutu di PBC. Tim analisis yang dibentuk mengolah data dengan seksama untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai tingkat kepuasan dan kebutuhan pemangku kepentingan. Temuan dari analisa ini digunakan untuk merancang tindakan perbaikan yang spesifik dan terukur. Misalnya, jika ada keluhan mengenai fasilitas kampus, tindakan perbaikan segera dilakukan dan dipantau secara berkelanjutan untuk memastikan masalah tersebut terselesaikan.

Selain survei dan tindak lanjut, Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat juga terus meningkatkan kualitas kerjasama dengan berbagai pihak, baik dalam maupun luar negeri. Peningkatan ini tercermin dalam berbagai kegiatan seperti peningkatan frekuensi kunjungan ke industri perhotelan dan perusahaan swasta untuk menjalin kemitraan strategis, serta meningkatkan program pertukaran mahasiswa dan dosen dengan institusi pendidikan lain. Selain itu, bagian ini juga meningkatkan kegiatan promosi dan publikasi untuk memperkuat citra positif PBC di mata publik.

Terdapat peningkatan yang signifikan dalam jumlah dan kualitas Memorandum of Understanding (MoU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) yang ditandatangani antara PBC dengan industri perhotelan, perusahaan swasta, instansi pemerintahan, dan instansi pendidikan lainnya. MoU dan PKS ini mencakup berbagai bentuk kerjasama seperti program magang, penelitian bersama, pertukaran tenaga pengajar, dan pengembangan kurikulum. Peningkatan ini menunjukkan bahwa PBC semakin diakui sebagai mitra yang dapat dipercaya dan berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia dan industri di daerah.

B. Analisa

Menanggapi tidak adanya temuan AMI pada tahun 2020/2021 untuk Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala (PBC) menunjukkan beberapa hal yang positif, diantaranya:

1. **Kematangan Sistem Pengukuran Kepuasan**
Tidak adanya temuan menunjukkan bahwa sistem pengukuran kepuasan yang telah diterapkan oleh PBC telah matang dan efektif. Survei kepuasan yang dilakukan secara rutin dan sistematis telah memberikan informasi yang cukup untuk mengetahui keadaan kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan.
2. **Responsif terhadap Umpan Balik**
Langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan berdasarkan temuan-temuan sebelumnya telah memberikan hasil yang baik. PBC terlihat responsif terhadap umpan balik yang diberikan oleh pemangku kepentingan, dan tindakan perbaikan yang diambil telah menghasilkan perubahan positif yang signifikan.
3. **Kualitas Layanan yang Meningkat**
Peningkatan yang dilakukan dalam hal komunikasi, manajemen kerjasama, dan pelayanan publik juga turut berkontribusi pada tidak adanya temuan. Pelatihan dan pengembangan keterampilan staf dalam hal ini telah membawa perbaikan yang nyata dalam kualitas layanan yang diberikan.
4. **Komitmen terhadap Peningkatan Mutu**
Tidak adanya temuan ini juga mencerminkan komitmen PBC terhadap peningkatan mutu secara keseluruhan. PBC terlihat telah menjadikan peningkatan mutu sebagai bagian integral dari budaya organisasi, yang tercermin dari setiap kegiatan dan keputusan yang diambil.
5. **Pengelolaan Risiko yang Efektif**
PBC juga terlihat telah berhasil mengelola risiko-risiko yang mungkin timbul dalam bagian kerjasama dan hubungan masyarakat. Langkah-langkah yang telah diambil sebelumnya untuk meminimalkan risiko telah membawa hasil yang baik, sehingga tidak ada temuan yang signifikan dalam hal ini.

Dengan demikian, analisis terhadap tidak adanya temuan AMI pada tahun 2020/2021 untuk Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala menunjukkan bahwa PBC telah mencapai tingkat kematangan dan kualitas yang baik dalam hal pengelolaan kerjasama dan hubungan masyarakat. Langkah-langkah yang telah dilakukan sebelumnya telah membawa hasil yang positif dan membawa PBC menuju peningkatan mutu yang berkelanjutan.

C. Peningkatan Standar

Dalam hal tidak adanya temuan AMI pada tahun 2020/2021 untuk Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala (PBC), langkah-langkah berikut ini diusulkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerjasama dan hubungan masyarakat di PBC. Langkah pertama adalah melanjutkan implementasi survei kepuasan secara rutin dan sistematis. Survei ini akan terus dilakukan setiap semester untuk mendapatkan umpan balik yang terkini dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Hasil survei akan dijadikan dasar untuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan dan fasilitas yang diberikan.

Langkah kedua adalah meningkatkan analisa data yang lebih mendalam dan menyeluruh. Tim analisis akan terus memperdalam pemahaman terhadap data survei untuk mengidentifikasi tren dan pola yang mungkin terlewatkan sebelumnya. Analisa ini akan membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut dan menciptakan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan.

Langkah ketiga adalah mengoptimalkan tindak lanjut terhadap hasil survei. Rencana tindak lanjut akan disusun dengan lebih terperinci dan terukur, dengan melibatkan semua pihak terkait. PBC akan memastikan bahwa setiap tindakan perbaikan dilakukan secara tepat waktu dan efisien, serta bahwa dampaknya terhadap kepuasan pemangku kepentingan terukur dan berkelanjutan.

Langkah keempat adalah memperluas kerjasama dengan institusi pendidikan dan industri yang relevan. PBC akan terus mencari peluang untuk meningkatkan kerjasama yang bermanfaat bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Kolaborasi ini akan memberikan pengalaman belajar yang lebih berharga dan relevan bagi mahasiswa serta peluang pengembangan profesional bagi dosen dan tenaga kependidikan.

Langkah kelima adalah memperkuat hubungan masyarakat melalui komunikasi yang efektif dan keterlibatan aktif dalam kegiatan komunitas. PBC akan terus berupaya untuk menjadi bagian yang aktif dalam masyarakat, mendukung berbagai kegiatan yang berkontribusi pada pengembangan dan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Luaran dari rancangan ini diharapkan akan terwujud dalam peningkatan yang signifikan dalam kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, serta dalam memperkuat hubungan kerjasama dengan institusi pendidikan dan industri. PBC akan terus berkomitmen untuk meningkatkan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat, menjadi lembaga yang lebih baik dalam mendukung pengembangan akademik dan profesional pemangku kepentingan internal dan eksternal.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Tahun 2020/2021 merupakan tahun yang sukses bagi Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Politeknik Bintan Cakrawala (PBC), dengan tidak adanya temuan dalam Audit Mutu Internal (AMI). Hal ini menunjukkan kematangan dan efektivitas sistem yang telah diterapkan, serta komitmen yang kuat dalam menjaga kualitas kerjasama dan hubungan masyarakat. Langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan sebelumnya, seperti implementasi survei kepuasan, analisis data yang mendalam, dan tindak lanjut yang efektif, terbukti berhasil dalam menciptakan lingkungan yang responsif dan berkualitas. Hasil survei yang rutin memberikan umpan balik yang berharga untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan.

Peningkatan kualitas layanan dan fasilitas juga tercermin dari keterlibatan yang lebih aktif dalam kerjasama dengan institusi pendidikan dan industri. PBC terus berupaya untuk memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa serta mendukung pengembangan profesional bagi dosen dan tenaga kependidikan. Selain itu, PBC juga berhasil memperkuat hubungan masyarakat melalui komunikasi yang efektif dan keterlibatan dalam kegiatan komunitas. Hal ini membantu memperkuat citra positif institusi di mata publik serta memperluas jaringan kerjasama yang bermanfaat bagi pengembangan PBC di masa depan. Kesimpulannya, tidak adanya temuan AMI pada tahun 2020/2021 merupakan bukti kesuksesan PBC dalam meningkatkan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat. Dengan tetap menjaga komitmen dan terus melakukan inovasi, PBC siap untuk menghadapi tantangan dan meraih kesuksesan yang lebih besar di masa mendatang.

B. Hasil Peningkatan Standar

Peningkatan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat di Politeknik Bintan Cakrawala (PBC) selama tahun akademik 2020/2021 telah membawa berbagai hasil yang positif dan signifikan. Berkat komitmen dan upaya yang telah dilakukan, PBC berhasil mencapai berbagai pencapaian yang memperkuat posisi institusi dalam mendukung pengembangan akademik dan profesional para pemangku kepentingan. Pertama, di bidang kerjasama, PBC berhasil memperluas jaringan kemitraan dengan berbagai institusi pendidikan dan industri, baik di dalam maupun luar negeri. Kolaborasi yang terjalin telah memberikan berbagai peluang bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan untuk mengembangkan kompetensi dan pengetahuan mereka. Program magang industri, dan proyek penelitian bersama telah memberikan pengalaman belajar yang berharga dan relevan bagi semua pihak yang terlibat.

Kedua, di bidang hubungan masyarakat, PBC terus memperkuat citra positifnya melalui berbagai kegiatan promosi dan publikasi yang efektif. Dukungan yang lebih besar dari masyarakat sekitar dan pihak terkait lainnya menjadi bukti bahwa upaya PBC dalam menjalin hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan telah berhasil. Peningkatan visibilitas dan reputasi institusi juga menjadi bukti keberhasilan dalam memperkuat hubungan masyarakat. Selain itu, PBC juga menunjukkan peningkatan dalam hal keterlibatan dan kepuasan pemangku kepentingan internal. Implementasi survei kepuasan yang sistematis dan analisis data yang mendalam telah memberikan informasi yang berharga untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas di PBC. Tindak lanjut yang cepat dan efektif terhadap temuan survei telah menjadi kunci dalam memperbaiki layanan dan mendapatkan kepercayaan dari pemangku kepentingan. Hasil dari peningkatan standar ini juga tercermin dalam peningkatan jumlah pendaftar walaupun dihadapkan dengan kondisi pandemik Covid 2019. Semakin banyaknya mahasiswa yang tertarik untuk bergabung dengan PBC merupakan indikasi bahwa PBC semakin dikenal oleh masyarakat luas.

Secara keseluruhan, hasil peningkatan standar mutu kerjasama dan hubungan masyarakat di PBC tahun 2020/2021 menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam mencapai tujuan institusi. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan, memperluas kerjasama, dan memperkuat hubungan masyarakat, PBC siap untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kemajuan pendidikan vokasi di Indonesia.

LAMPIRAN