

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DAN MITRA
KERJA SAMA TAHUN 2025**



oleh:

**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

	SATUAN PENJAMINAN MUTU – SATUAN AUDIT INTERNAL POLITEKNIK PARIWISATA BATAM The Vitka City Complex, Jl. Gajah Mada, Tiban, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia 29425 Website: www.btp.ac.id LAPORAN PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI
---	--

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : **Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan
Mahasiswa serta Mitra Kerja Sama**

Pelaksanaan : **September – November 2025**

Tempat Pelaksanaan : **Politeknik Pariwisata Batam**

Batam, 13 November 2025



Eva Amalia, SH., M.Si.
**Wadir III Bidang Kemahasiswaan
dan Kerja Sama**



Wahyudi Ilham, S.I.Kom, MM.Par.
Kabag SPM-SAI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
VISI DAN MISI POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Ruang Lingkup	4
BAB II METODE PELAKSANAAN MONITORING & EVALUASI.....	5
2.1 Kebijakan Monitoring & Evaluasi.....	5
2.2 Mekanisme Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi	6
2.3 Prinsip Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi	9
BAB III HASIL DAN ANALISIS MONITORING & EVALUASI	10
3.1 Laporan Monev Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025	10
3.2 Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2025	15
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1 Kesimpulan.....	19
4.2 Sara.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Survei Kepuasan Mahasiswa.....	10
Tabel 3.2 Perolehan Skor Likert Prodi.....	13
Tabel 3.3 Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2025	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Semester Gasal dan Genap Tahun Akademik 2024-2025	12
--	----

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen Politeknik Pariwisata Batam dalam penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam pemenuhan Standar Hasil Kerja Sama. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dijalankan, baik dalam aspek pelayanan, komunikasi, pelaksanaan kegiatan, maupun manfaat yang diterima oleh mitra.

Kegiatan Survei Kepuasan Mitra merupakan instrumen penting dalam proses monitoring dan evaluasi (Monev), karena hasilnya menjadi dasar bagi institusi untuk menilai kinerja bidang kerja sama, sekaligus menentukan strategi peningkatan mutu dan efektivitas kemitraan di masa mendatang. Melalui kegiatan ini, Politeknik Pariwisata Batam berupaya memastikan bahwa setiap bentuk kerja sama yang dilakukan baik dengan dunia usaha, dunia industri, lembaga pemerintah, maupun institusi pendidikan telah memberikan nilai tambah (*value creation*) bagi kedua belah pihak.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu, memperkuat hubungan kemitraan strategis, dan mendorong terciptanya kolaborasi yang lebih produktif dan berkelanjutan antara Politeknik Pariwisata Batam dan mitra kerja sama.

Batam, 12 November 2025

Penyusun,

VISI DAN MISI

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

VISI

“Menjadi perguruan tinggi unggulan pariwisata di Asia Tenggara dengan fokus menghasilkan inovasi serta mengembangkan sumber daya manusia berstandar internasional dalam industri pariwisata berkelanjutan”.

MISI

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi pariwisata yang berorientasi pada kurikulum dan kompetensi teori dan praktik pariwisata berkelanjutan yang berdaya saing global.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia tenaga pengajar, instruktur, dan tenaga kependidikan yang unggul, berbudaya, serta mampu berinovasi secara global dalam industri pariwisata berkelanjutan.
3. Melaksanakan penelitian inovatif dan pengembangan ilmu yang relevan dengan tantangan industri hospitality dan pariwisata, dengan fokus pada pengembangan produk yang berbasis ecotourism, smart tourism, dan kearifan lokal.
4. Membangun jejaring kerja sama dan kemitraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang kuat dengan institusi pendidikan, industri pariwisata, pemerintah, dan komunitas, baik di tingkat nasional, regional, maupun internasional, untuk mendorong inovasi kolaboratif dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, lulusan dan dampak inovasi di bidang pariwisata.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola perguruan tinggi vokasi yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholderssatisfaction*), Politeknik Pariwisata Batam secara konsisten melaksanakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Survei Kepuasan Mitra sebagai bagian integral dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Kegiatan ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap kualitas layanan, pelaksanaan program, dan hasil kolaborasi yang dijalankan bersama institusi.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dan mitra menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa seluruh bentuk kerja sama baik yang bersifat akademik, pelatihan, riset terapan, maupun pengabdian kepada masyarakat telah memberikan nilai tambah dan manfaat nyata bagi pihak mitra serta mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi vokasi. Penilaian kepuasan mitra juga merupakan instrumen penting dalam menilai sejauh mana implementasi standar proses kerja sama berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip good governance.

Dalam konteks pendidikan vokasi, keberhasilan kerja sama tidak hanya diukur dari jumlah dokumen Memorandum of Understanding (MoU), Memorandum of Agreement (MoA), atau Implementation Arrangement (IA) yang ditandatangani, tetapi juga dari kualitas hubungan kemitraan yang

terbangun, tingkat kepercayaan mitra, serta keberlanjutan program kolaboratif. Oleh karena itu, survei kepuasan mitra dirancang untuk mengukur aspek-aspek kunci seperti:

- Kesesuaian program kerja sama dengan kebutuhan dan harapan mitra.
- Kualitas komunikasi dan koordinasi antara Politeknik Pariwisata Batam dan mitra.
- Profesionalisme dan responsivitas unit pelaksana kerja sama.
- Manfaat nyata kerja sama terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia, kinerja lembaga, dan pengembangan industri pariwisata.
- Tingkat keberlanjutan dan kepercayaan terhadap kemitraan jangka panjang.

Selain itu, kegiatan Monev ini merupakan bentuk implementasi nyata dari siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) sebagaimana diamanatkan oleh Permendikbudristek No. 39 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Melalui hasil survei ini, Politeknik Pariwisata Batam dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem kerja sama, sekaligus merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dan mitra kerjasama tahun 2025 menjadi momentum penting dalam memperkuat budaya mutu dan akuntabilitas institusi. Dengan melibatkan mitra dari berbagai sector termasuk pemerintah daerah, industri perhotelan dan pariwisata, lembaga pendidikan, serta komunitas masyarakat hasil survei ini diharapkan mampu memberikan

gambaran objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mitra terhadap kinerja kerja sama yang telah dijalankan.

Lebih jauh lagi, laporan ini menjadi bahan refleksi dan dasar perencanaan strategis bagi Politeknik Pariwisata Batam dalam meningkatkan efektivitas kerja sama di masa mendatang. Dengan demikian, kegiatan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Mitra tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan, tetapi juga sebagai instrumen penjaminan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement) dalam membangun reputasi institusi yang unggul, profesional, dan berdaya saing global di bidang pendidikan vokasi pariwisata.

1.2 Tujuan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Survei Kepuasan Mahasiswa dan Mitra Kerjasama Tahun 2025 diselenggarakan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan kerja sama di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam dilaksanakan sesuai dengan standar mutu, ketentuan kebijakan, dan prinsip tata kelola perguruan tinggi vokasi yang baik. Evaluasi ini tidak hanya menekankan pada aspek administratif dan dokumentatif, tetapi juga pada sejauh mana proses kerja sama memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pembelajaran, penelitian terapan, dan pengabdian kepada masyarakat.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan survei kepuasan mitra adalah sebagai berikut:

- 1) Menilai tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap kinerja dan pelayanan Politeknik Pariwisata Batam, baik dalam aspek

komunikasi, pelaksanaan kegiatan, maupun hasil kerja sama.

- 2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam implementasi kerja sama sebagai dasar perbaikan mutu pada periode berikutnya.
- 3) Menjamin kesesuaian pelaksanaan kerja sama dengan standar mutu, kebijakan SPMI, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang kerja sama yang telah ditetapkan institusi.
- 4) Menilai efektivitas koordinasi dan tindak lanjut antarunit dalam pengelolaan kerja sama, termasuk keterlibatan program studi, pusat kajian, dan unit kerja terkait.
- 5) Mengukur tingkat kepercayaan dan loyalitas mitra, yang menjadi indikator penting keberlanjutan kemitraan strategis dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- 6) Menyediakan data empirik sebagai dasar pengambilan keputusan, perencanaan strategis, dan pengembangan kebijakan mutu dalam bidang kerja sama.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan monitoring dan evaluasi ialah survei kepuasan mahasiswa dan mitra kerja sama Politeknik Pariwisata Batam pada Tahun 2025

BAB II

METODE PELAKSANAAN MONITORING & EVALUASI

2.1 Kebijakan Monitoring & Evaluasi

Politeknik Pariwisata Batam memiliki komitmen kuat dalam penerapan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) yang berkelanjutan sebagai upaya menjaga dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi. Dalam kerangka tersebut, kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) merupakan salah satu implementasi dari tahapan Evaluasi dan Pengendalian dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) sebagaimana diamanatkan dalam Permendiktisaintek No. 39/2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Kebijakan monev di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam diarahkan untuk memastikan bahwa seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh unit kerja, termasuk bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dalam dokumen SPMI, Rencana Strategis (Renstra), dan Rencana Operasional (Renop) institusi.

Adapun prinsip kebijakan monev yang diterapkan meliputi:

- 1) Keterpaduan: Monev dilakukan secara terintegrasi antara unit kerja dan sistem penjaminan mutu.
- 2) Objektivitas: Penilaian dilakukan berdasarkan data dan bukti sah (*evidence based*).
- 3) Transparansi: Proses dan hasil monev dapat diakses oleh pihak terkait sebagai dasar pengambilan keputusan.
- 4) Akuntabilitas: Hasil monev menjadi bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan program dan kegiatan.

- 5) Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*): Hasil monev digunakan untuk peningkatan mutu program di masa mendatang.

Kebijakan ini dilaksanakan melalui koordinasi antara Satuan Penjaminan Mutu (SPM) dengan unit-unit pelaksana kegiatan (Unit Kemahasiswaan dan Unit Kerja Sama), serta melibatkan Gugus Kendali Mutu di tingkat jurusan atau program studi untuk memastikan kesesuaian antara kebijakan, implementasi, dan capaian.

2.2 Mekanisme Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi

Pelaksanaan kegiatan monev kemahasiswaan dan kerja sama dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis sebagai berikut:

1) Perencanaan Monev

- Menyusun jadwal dan rencana kegiatan monev berdasarkan kalender akademik.
- Menetapkan indikator dan instrumen monev sesuai standar mutu bidang kemahasiswaan dan kerja sama.
- Menentukan tim pelaksana monev yang terdiri dari unsur SPM, unit kemahasiswaan, unit kerja sama, dan perwakilan Gugus Kendali Mutu.

2) Pelaksanaan Monitoring

- Mengumpulkan data dan informasi melalui observasi, wawancara, telaah dokumen, dan kuesioner kepada pihak terkait (mahasiswa, pengelola unit, dan mitra kerja sama).
- Menilai tingkat keterlaksanaan kegiatan berdasarkan indikator kinerja utama (IKU) dan standar operasional prosedur (SOP).
- Melakukan verifikasi bukti fisik dan data dukung kegiatan,

seperti laporan pelaksanaan program, notulen kegiatan, dokumentasi kerja sama, serta laporan capaian prestasi mahasiswa.

3) Evaluasi dan Analisis Data

- Mengolah dan menganalisis hasil monitoring untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan relevansi kegiatan terhadap tujuan institusi.
- Mengidentifikasi permasalahan, hambatan, serta faktor pendukung pelaksanaan kegiatan.
- Merumuskan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan mutu pelaksanaan kegiatan.

4) Penyusunan Laporan dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)

- Menyusun laporan hasil monev yang berisi temuan, analisis, dan rekomendasi.
- Mengkomunikasikan hasil monev kepada pimpinan unit, direktorat terkait, dan tim manajemen mutu.
- Menyusun rencana tindak lanjut (RTL) berdasarkan rekomendasi hasil monev untuk pelaksanaan perbaikan pada periode berikutnya.

5) Tindak Lanjut dan Pemantauan Perbaikan

- Melaksanakan kegiatan perbaikan sesuai RTL yang telah disetujui pimpinan.
- SPM melakukan pemantauan berkala terhadap progres tindak lanjut dan dampaknya terhadap peningkatan mutu.

- Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan evaluasi pada siklus monev berikutnya.

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dilakukan secara berkala setiap semester atau minimal 1 tahun sekali. Dengan mekanisme tersebut, kegiatan monev diharapkan dapat menjadi instrumen efektif untuk menjaga kesinambungan mutu serta memastikan bahwa setiap kegiatan kemahasiswaan dan kerja sama memberikan dampak positif terhadap pencapaian visi dan misi institusi.

2.3 Prinsip Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi

Agar kegiatan monev berjalan efektif, pelaksanaannya berpedoman pada prinsip-prinsip berikut:

- **Objektivitas:** Penilaian dilakukan berdasarkan data yang terukur, bukan asumsi.
- **Transparansi:** Hasil evaluasi dapat diakses oleh pihak terkait sesuai kewenangan.
- **Partisipatif:** Melibatkan mahasiswa, lulusan mahasiswa, dosen, dan mitra sebagai bagian dari proses evaluasi.
- **Kerahasiaan:** Menjaga privasi responden untuk menghindari bias hasil.
- **Berorientasi Peningkatan Mutu:** Setiap hasil evaluasi diarahkan untuk menghasilkan tindakan perbaikan nyata.

2.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi

Pelaksanaan Evaluasi dan monitoring standar proses kerjasama Tahun 2025 dilaksanakan pada periode bulan September hingga Oktober 2025, bertepatan dengan berakhirnya kegiatan pembelajaran pada Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025.

Kegiatan ini diselenggarakan secara terkoordinasi oleh Satuan Penjaminan Mutu - Satuan Audit Internal (SPM-SAI) bekerja sama dengan unit kerjasama dan gugus kendali mutu unit kerjasama.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS MONITORING & EVALUASI

3.1 Laporan Monev Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025

Tabel 3.1 Survei Kepuasan Mahasiswa

N O	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA				Score
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	
1	Aspek Realibility		√			3,69
2	Aspek Anssurance		√			3,69
3	Aspek Tangibles		√			3,68
4	Aspek Empathy		√			3,64

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan layanan kerja sama di Politeknik Pariwisata Batam, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan yang menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan berada pada kategori “Baik” dengan skor rata-rata berkisar antara 3,64 hingga 3,69 dari skala 4,00.

Penilaian dilakukan terhadap empat aspek utama, yaitu Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Tangibles (bukti fisik), dan Empathy (kepedulian), yang merepresentasikan dimensi mutu layanan berdasarkan model SERVQUAL (Service Quality).

1. Aspek Reliability (Keandalan) memperoleh skor 3,69, menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan kerja sama telah dilaksanakan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan komitmen yang disampaikan. Hal ini

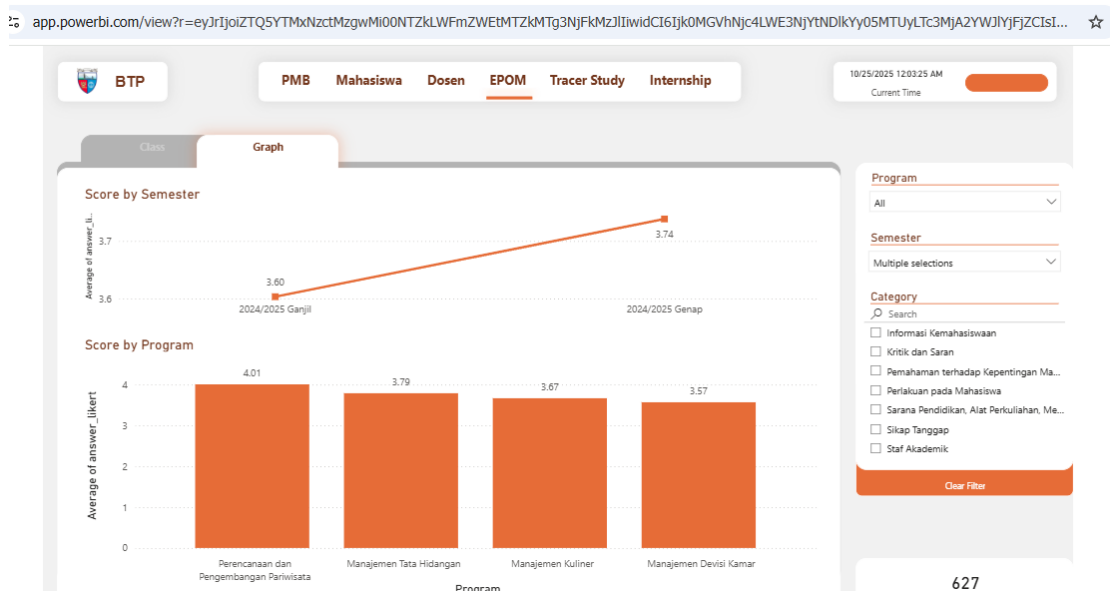
mencerminkan kinerja unit kerja sama yang mampu menjaga keandalan prosedur dan komunikasi dengan mitra maupun mahasiswa.

2. Aspek Assurance (Jaminan) juga mendapatkan skor 3,69, mengindikasikan tingkat kepercayaan mahasiswa yang tinggi terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas layanan kerja sama. Aspek ini memperlihatkan bahwa staf dan dosen pengelola kerja sama mampu memberikan rasa aman, kredibilitas, serta pengetahuan yang memadai dalam menjawab kebutuhan mahasiswa terkait kegiatan magang, pertukaran, maupun kolaborasi akademik.
3. Aspek Tangibles (Bukti Fisik) memperoleh skor 3,68, menandakan bahwa fasilitas pendukung, sarana informasi, dan media komunikasi yang digunakan dalam layanan kerja sama dinilai baik oleh mahasiswa. Ketersediaan informasi yang jelas melalui laman resmi, papan pengumuman, serta dukungan administrasi digital turut mendukung penilaian positif terhadap aspek ini.
4. Aspek Empathy (Kepedulian) memiliki skor 3,64, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh unit kerja sama. Meskipun demikian, nilai ini merupakan yang terendah di antara keempat aspek, sehingga masih terdapat ruang peningkatan dalam hal perhatian individual, kecepatan respon, dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kerja sama berada pada kategori “Baik”, dengan skor rata-rata keseluruhan 3,68. Nilai tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan

layanan telah memenuhi harapan pengguna layanan, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam dimensi empati dan personalisasi pelayanan.

Dari perspektif mutu, capaian ini mencerminkan implementasi standar layanan yang konsisten dengan kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Politeknik Pariwisata Batam, serta mendukung prinsip continuous quality improvement melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan kerja sama.



Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Semester Gasal dan Genap Tahun Akademik 2024-2025

Berdasarkan hasil Evaluasi Proses Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) yang dilaksanakan pada Semester Ganjil dan Genap Tahun Akademik 2024/2025, diperoleh rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang menunjukkan tren peningkatan mutu layanan akademik.

1. Analisis Berdasarkan Semester

Pada Semester 2024/2025 Ganjil, skor rata-rata kepuasan mahasiswa

terhadap proses pembelajaran berada pada angka 3,60 (kategori *Baik*). Sedangkan pada Semester 2024/2025 Genap, skor tersebut mengalami peningkatan menjadi 3,74, yang juga termasuk dalam kategori *Baik* menuju *Sangat Baik*. Kenaikan nilai sebesar 0,14 poin ini mencerminkan adanya perbaikan signifikan pada pelaksanaan proses belajar mengajar, baik dari sisi metode pembelajaran, kesiapan dosen, maupun dukungan sarana prasarana akademik. Peningkatan skor ini juga menjadi indikator keberhasilan penerapan prinsip continuous improvement dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) yang diterapkan oleh Politeknik Pariwisata Batam melalui sistem SPMI.

2. Jika ditinjau berdasarkan program studi, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran menunjukkan variasi sebagai berikut:

Tabel 3.2 Perolehan Skor Likert Prodi

Program Studi	Rata-Rata Skor Likert	Kategori
Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata	4,01	Sangat Baik
Manajemen Tata Hidangan	3,79	Baik
Manajemen Kuliner	3,67	Baik
Manajemen Divisi Kamar	3,57	Baik

Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata (PPP) memperoleh skor tertinggi dengan nilai 4,01, yang menandakan tingkat kepuasan mahasiswa sangat tinggi terhadap pelaksanaan proses pembelajaran. Hal ini mencerminkan keberhasilan program studi dalam menciptakan pembelajaran yang efektif, relevan dengan kebutuhan industri, serta didukung oleh kompetensi

dosen yang mumpuni. Sementara itu, Program Studi Manajemen Divisi Kamar memiliki skor terendah yaitu 3,57, meskipun masih berada dalam kategori *Baik*. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dalam peningkatan aspek-aspek tertentu seperti variasi metode pembelajaran, kesiapan materi praktik, dan optimalisasi fasilitas pendukung kelas serta laboratorium.

3. Interpretasi Mutu Akademik

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Politeknik Pariwisata Batam berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 3,76. Capaian ini menegaskan bahwa proses pembelajaran telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan Standar Proses Pendidikan Vokasi, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran berbasis kompetensi (*Competency-Based Learning*). Selain itu, peningkatan skor pada semester genap menjadi bukti adanya efektivitas tindak lanjut hasil evaluasi semester sebelumnya yang direspons secara adaptif oleh dosen dan manajemen program studi.

4. Implikasi terhadap Peningkatan Mutu

Hasil ini menjadi dasar penting bagi institusi dalam:

- Mempertahankan praktik baik pada program studi dengan skor tinggi melalui *benchmarking internal*.
- Menyusun strategi perbaikan untuk program studi dengan skor relatif rendah melalui pelatihan pedagogik, optimalisasi fasilitas belajar, dan penguatan evaluasi pembelajaran berbasis kinerja (*outcome-based evaluation*).

- Mengintegrasikan hasil survei EPOM ke dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai bagian dari mekanisme pengendalian dan peningkatan mutu akademik yang berkelanjutan.

3.2 Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2025

Tabel 3.3 Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2025

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAAN MITRA KERJASAMA			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Apakah Bagian Kerjasama Politeknik Pariwisata Batam memberikan respon dan dukungan terbaik saat persiapan dan pelaksanaan MOU	v			
2	Seberapa puas Bapak/Ibu dengan hasil yang dicapai dari kerjasama ini?	v			
3	Apakah Bapak/Ibu merasa tujuan kerjasama yang disepakati dalam MOU/MOA telah terlaksana dengan baik?	v			
4	Apakah kerjasama ini memberikan nilai tambah bagi perusahaan/institusi Bapak/Ibu?	v			
5	Apakah Bagian Kerjasama Politeknik Pariwisata Batam melakukan komunikasi dan koordinasi saat persiapan dan pelaksanaan kerjasama	v			
6	Apakah Politeknik Pariwisata Batam menunjukkan etika komunikasi dan sikap profesional ketika pelaksanaan MOU atau kerjasama (dalam kunjungan kerja)	v			
7	Apakah Bagian Kerjasama Politeknik Pariwisata Batam selalu tepat waktu dalam janji dan aktivitas	v			
8	Apakah dalam pelaksanaan kerjasama, Bagian Kerjasama Politeknik Pariwisata Batam mengirimkan atau mengutus representatif/wakil yang optimal dalam pelaksanaan kerjasama	v			
9	Apakah Bagian Kerjasama Politeknik Pariwisata Batam melaksanakan institution introduction (pengenalan institusi) serta maksud dan tujuan kerjasama dengan optimal	v			

10	Apakah Bagian Kerjasama Politeknik Pariwisata Batam menepati tenggat waktu/deadline dalam pelaksanaan kerjasama dengan efektif	v			
11	Apakah dalam pelaksanaan kerjasama, pemenuhan komitmen dan kesepakatan dilakukan secara optimal dan efektif	v			
12	Apakah dalam pelaksanaan kerjasama, optimalisasi kualitas dan tujuan kerjasama telah tercapai	v			
13	Apakah dalam pelaksanaan kerjasama, pemenuhan terhadap legalitas formal baik MOU maupun MOA (PKS) telah memenuhi kualitas standar yang optimal serta kaidah good cooperate governance (GCG)	v			
14	Bagaimana Bapak/Ibu menilai keterlibatan Politeknik Pariwisata Batam dalam mendukung implementasi MOU/MOA bagi institusi/perusahaan Bapak/Ibu?	v			
15	Apakah ruang lingkup kerjasama sesuai dengan MOU dan MOA memberikan manfaat dan berhasil guna kepada institusi/mitra?	v			
16	Apakah ada dukungan atau fasilitas lebih yang Bapak/Ibu harapkan dari Politeknik Pariwisata Batam selama pelaksanaan MOU/MOA bersama?	v			
17	Apakah Bapak/Ibu tertarik untuk melanjutkan atau memperluas kerjasama dengan Politeknik Pariwisata Batam di masa mendatang?	v			

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Survei Kepuasan Mitra Tahun 2025, seluruh indikator penilaian terhadap kinerja dan pelayanan Bagian Kerja Sama Politeknik Pariwisata Batam memperoleh respon positif dengan kategori “Sangat Baik” dari para mitra. Hasil ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap profesionalisme, kinerja, serta kualitas kemitraan yang dibangun oleh institusi.

Survei ini mencakup 17 aspek pengukuran, yang mencerminkan keseluruhan proses manajemen kerja sama mulai dari tahap inisiasi, pelaksanaan, hingga tindak lanjut. Hasil penilaian menunjukkan konsistensi mutu pelayanan di

seluruh aspek utama, antara lain kecepatan respons, ketepatan waktu pelaksanaan, etika komunikasi, pemenuhan komitmen, hingga manfaat yang dirasakan mitra.

1. Respons dan Dukungan Pelaksanaan MoU/MoA Mitra menilai Bagian Kerja Sama Politeknik Pariwisata Batam sangat responsif dan memberikan dukungan optimal pada tahap persiapan dan pelaksanaan dokumen MoU/MoA. Aspek ini menunjukkan efektivitas koordinasi dan kesiapan administrasi yang tinggi.
2. Hasil dan Capaian Kerja Sama Para mitra merasa sangat puas terhadap hasil yang dicapai dari pelaksanaan kerja sama, baik dalam bentuk kegiatan akademik, pelatihan, penelitian, maupun pengabdian kepada masyarakat. Capaian ini memperkuat reputasi Politeknik Pariwisata Batam sebagai institusi yang konsisten memberikan *value creation* bagi mitra.
3. Kesesuaian Tujuan dan Nilai Tambah bagi Mitra Tujuan kerja sama yang telah disepakati dinilai telah terlaksana dengan baik dan memberikan nilai tambah nyata bagi lembaga atau perusahaan mitra. Hal ini mencerminkan implementasi kerja sama yang berorientasi hasil (*outcome-based collaboration*).
4. Komunikasi dan Koordinasi Efektif Seluruh responden memberikan penilaian “Sangat Baik” terhadap komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh Bagian Kerja Sama, baik sebelum maupun selama pelaksanaan kegiatan. Etika komunikasi dan sikap profesional dosen serta staf mendapat apresiasi tinggi dari mitra.
5. Ketepatan Waktu dan Pemenuhan Komitmen Aspek ketepatan waktu, kesesuaian jadwal, serta pemenuhan kesepakatan dinilai sangat baik. Mitra

menilai Politeknik Pariwisata Batam memiliki tingkat kedisiplinan dan komitmen tinggi dalam menepati perjanjian kerja sama.

6. Kualitas Pelaksanaan dan Pencapaian Tujuan Kegiatan kerja sama dinilai terlaksana secara efektif dan mencapai tujuan yang telah direncanakan. Mitra merasakan manfaat langsung terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia, efisiensi operasional, serta perluasan jejaring profesional.
7. Legalitas dan Tata Kelola Kerja Sama (Good Corporate Governance) Aspek legalitas dan kesesuaian dokumen MoU/MoA dengan prinsip *good corporate governance (GCG)* juga memperoleh penilaian “Sangat Baik”. Ini menandakan bahwa proses administrasi kerja sama telah mengikuti standar hukum, etika, dan transparansi yang ditetapkan.
8. Keterlibatan Politeknik dalam Implementasi dan Dukungan Teknis Mitra memberikan penilaian sangat baik terhadap keterlibatan aktif Politeknik Pariwisata Batam dalam mendukung pelaksanaan kegiatan kerja sama, baik melalui pendampingan teknis, bimbingan akademik, maupun partisipasi dalam kegiatan mitra.
9. Manfaat, Keberlanjutan, dan Kepuasan Umum Aspek manfaat kerja sama menunjukkan hasil maksimal, di mana seluruh mitra menyatakan memperoleh keuntungan strategis dari kolaborasi yang dijalankan. Selain itu, seluruh responden menyatakan bersedia untuk melanjutkan dan memperluas kerja sama dengan Politeknik Pariwisata Batam di masa mendatang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Survei Kepuasan Mahasiswa dan Mitra Kerja Sama Tahun 2025, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. **Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kerja Sama**

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan kerja sama berada pada kategori “Baik”, dengan skor rata-rata 3,68 dari skala 4,00. Aspek yang diukur meliputi Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Fisik), dan Empathy (Kepedulian). Hasil ini menggambarkan bahwa layanan kerja sama telah memenuhi standar pelayanan minimal dan dijalankan secara konsisten sesuai prinsip service quality. Namun demikian, aspek Empathy memperoleh nilai relatif lebih rendah (3,64), yang menandakan perlunya peningkatan pada sisi responsivitas, perhatian personal, dan kecepatan layanan terhadap kebutuhan mahasiswa.

2. **Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran (EPOM)**

Berdasarkan hasil EPOM, terjadi peningkatan skor rata-rata dari 3,60 pada Semester Ganjil menjadi 3,74 pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025. Hal ini menunjukkan tren peningkatan mutu proses pembelajaran yang signifikan. Ditinjau per program studi, Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata memperoleh skor tertinggi (4,01 – kategori Sangat Baik), sedangkan Manajemen Divisi Kamar memperoleh skor

terendah (3,57 – kategori Baik). Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan penerapan prinsip continuous improvement dalam siklus PPEPP yang dijalankan secara konsisten oleh Politeknik Pariwisata Batam.

3. Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Pelaksanaan Kerja Sama

Berdasarkan survei terhadap 17 aspek penilaian, seluruh mitra memberikan penilaian kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan dengan sangat efektif, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Mitra menilai bahwa Bagian Kerja Sama Politeknik Pariwisata Batam menunjukkan respons cepat, komunikasi yang baik, kedisiplinan waktu, profesionalisme tinggi, serta kemampuan menciptakan manfaat nyata bagi pihak mitra. Selain itu, seluruh mitra menyatakan bersedia untuk melanjutkan dan memperluas kerja sama di masa mendatang, menunjukkan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap institusi.

4. Efektivitas Implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPMI)

Kegiatan Monev ini memperlihatkan bahwa pelaksanaan standar proses kemahasiswaan dan kerja sama telah mengikuti prinsip Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Hasil survei telah diintegrasikan ke dalam siklus peningkatan mutu berkelanjutan dan menjadi bagian penting dalam evidence-based improvement pada bidang layanan akademik dan kemitraan strategis.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis survei dan temuan Monev tahun 2025, berikut beberapa evaluasi dan saran strategis untuk peningkatan mutu di periode berikutnya:

1. Peningkatan Mutu Layanan Mahasiswa

- Perlu memperkuat dimensi Empathy melalui peningkatan kapasitas staf dalam memberikan pelayanan yang lebih personal, cepat, dan responsif.
- Optimalisasi saluran komunikasi dua arah antara mahasiswa dan unit kerja sama melalui sistem feedback online atau kotak saran digital.

2. Peningkatan Kualitas Pembelajaran (EPOM)

- Program studi dengan skor relatif rendah seperti Manajemen Divisi Kamar perlu mendapatkan pendampingan dalam inovasi metode pembelajaran dan penguatan sarana praktik.
- Lakukan benchmarking internal terhadap program studi dengan skor tertinggi untuk mereplikasi praktik baik.
- Penguatan supervisi akademik dan penerapan outcome-based learning di seluruh program studi.

3. Penguatan Mutu Kerja Sama dengan Mitra

- Perlu menjaga konsistensi performa layanan yang telah dinilai “Sangat Baik”, terutama dalam hal komunikasi, ketepatan waktu, dan pelaporan hasil kerja sama.
- Meningkatkan digitalisasi manajemen kerja sama melalui

pengembangan Sistem Informasi Kerja Sama Terpadu (SIKAT) yang dapat memantau MoU/MoA secara real-time.

- Memperluas jejaring internasional dengan fokus pada kemitraan strategis di kawasan ASEAN dan Asia Timur.

4. Peningkatan Fungsi Evaluasi dan Tindak Lanjut (RTL)

- Setiap hasil survei perlu ditindaklanjuti dengan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang terukur, memiliki indikator capaian, dan waktu pelaksanaan yang jelas.
- SPM–SAI bersama Unit Kerja Sama melakukan pemantauan periodik atas efektivitas tindak lanjut agar perbaikan mutu berjalan berkesinambungan.