

LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJA SAMA
BIDANG III KERJASAMA, MAGANG, KEMAHASISWAAN



oleh:

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2026

	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 : Laporan Kepuasan Mitra Kerja Sama Bidang IHI
Pelaksanaan : April-Juni 2026
Tempat Pelaksanaan : Politeknik Pariwisata Batam

Batam, Juli 2026

Disetujui,



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



Hariani Kustiah, M.Pd.
Plt. Kabag SPM-SAI

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kepuasan Mitra Kerja Sama Bidang III Kerjasama, Magang, Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2025/2026 dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan dan pelaksanaan kerja sama antara Politeknik Pariwisata Batam dengan para mitra.

Hasil survei tidak hanya digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra, tetapi juga menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat mendukung penerapan continuous improvement dalam pengelolaan kerja sama serta memperkuat hubungan kemitraan yang produktif, strategis, berkelanjutan, dan memberikan dampak nyata bagi institusi, mahasiswa, lulusan, mitra, dan masyarakat. Penyusunan laporan ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mendukung pencapaian sasaran strategis Renstra Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030, khususnya dalam penguatan jejaring strategis, kemitraan dengan dunia industri dan dunia usaha, pengembangan kolaborasi lintas sektor, digitalisasi tata kelola, internasionalisasi, serta pengembangan kerja sama yang berorientasi pada manfaat dan dampak.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh mitra yang telah berpartisipasi dalam survei serta memberikan penilaian, saran, dan masukan bagi pengembangan kualitas kerja sama Politeknik Pariwisata Batam. Umpan balik yang diberikan menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan memperkuat keberlanjutan kemitraan. Akhirnya, kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, pertimbangan dalam pengambilan keputusan, serta acuan dalam penyusunan program dan tindak lanjut pengelolaan kerja sama pada periode mendatang. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan pelaksanaan survei dan pengelolaan kerja sama di masa yang akan datang.

Batam Juli 2026

Tim penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Keterkaitan dengan Renstra BTP 2026–2030	4
BAB II METODOLOGI SURVEI	6
2.1 Waktu dan Pelaksanaan	6
2.2 Populasi dan Responden	6
2.3 Karakteristik Responden	7
2.4 Instrumen dan Skala Pengukuran	8
2.5 Teknik Pengolahan Data	9
2.5.1 Interpretasi Hasil	9
2.5.2 Pemanfaatan Hasil Pengolahan Data	11
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA	14
3.1 Profil Responden	14
3.2 Hasil per Indikator	14
3.3 Rekapitulasi Hasil	14
3.4 Diagram Batang Hasil Survei	15
3.5 Analisis Hasil	15
3.6 Keterkaitan dengan Renstra BTP 2026–2030	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Rekomendasi	19
LAMPIRAN 1 – KOMPOSISI RESPONDEN	20
LAMPIRAN 2 – REKAPITULASI HASIL SURVEI	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangannya, pengelolaan kerja sama di Politeknik Pariwisata Batam telah mengalami perubahan orientasi yang signifikan. Pada tahap awal, keberhasilan kerja sama cenderung dilihat dari aspek kuantitatif, seperti jumlah Memorandum of Understanding (MoU), Memorandum of Agreement (MoA), Implementation Agreement (IA), maupun jumlah mitra yang berhasil dibangun. Namun, sejalan dengan tuntutan peningkatan mutu pendidikan tinggi indikator kinerja perguruan tinggi, keberhasilan kerja sama tidak lagi cukup diukur berdasarkan banyaknya dokumen atau jumlah mitra. Orientasi pengelolaan kerja sama semakin diarahkan pada kualitas, relevansi, kebermanfaatan, keterukuran hasil, keberlanjutan, dan dampak nyata kerja sama terhadap pencapaian kinerja institusi.

Perubahan orientasi tersebut sejalan dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi, khususnya indikator yang berkaitan dengan keterlibatan mahasiswa di luar kampus, pengalaman dan keterlibatan praktisi dalam pembelajaran, serta kontribusi dan rekognisi perguruan tinggi pada tingkat nasional maupun internasional. Penguatan kualitas kerja sama juga tercermin dalam perkembangan capaian institusi pada Anugerah Kerja Sama di lingkungan LLDIKTI Wilayah XVII, yang mencakup wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Pencapaian dan pengakuan tersebut pada tahun 2025 dan 2026 menjadi salah satu bukti bahwa pengelolaan kerja sama Politeknik Pariwisata Batam telah berkembang tidak hanya dalam aspek kuantitas, tetapi juga dalam aspek tata kelola, kualitas implementasi, inovasi, kebermanfaatan, dan kontribusi kerja sama terhadap pencapaian kinerja perguruan tinggi. Penghargaan tersebut sekaligus menjadi momentum strategis untuk mempertahankan capaian yang telah diperoleh dan mendorong peningkatan kualitas kerja sama secara lebih terarah dan berkelanjutan.

Dalam kerangka Rencana Strategis Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030, penguatan kerja sama diarahkan menjadi bagian integral dari strategi peningkatan mutu dan daya saing institusi. Kerja sama tidak diposisikan semata-mata sebagai aktivitas administratif untuk menghasilkan dokumen formal, tetapi sebagai ekosistem kemitraan yang menghasilkan program nyata dan memberikan nilai tambah bagi kedua belah pihak. .

Dalam perspektif tersebut, kualitas kerja sama dapat dilihat dari sejauh mana kemitraan menghasilkan program implementatif dan output yang terukur, antara lain

pelaksanaan magang mahasiswa, rekrutmen lulusan, pengembangan kurikulum bersama industri, guest lecture dan praktisi mengajar, sertifikasi kompetensi, pelatihan, penelitian kolaboratif, pengabdian kepada masyarakat, pertukaran atau mobilitas mahasiswa dan dosen, pengembangan jejaring internasional, serta berbagai bentuk inovasi dan kolaborasi lainnya.

Sejalan dengan perubahan tersebut, kepuasan mitra menjadi salah satu instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dan efektivitas pengelolaan kerja sama Bidang III. Mitra merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan institusi dalam proses perencanaan, administrasi, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, hingga keberlanjutan program kerja sama. Oleh karena itu, persepsi dan pengalaman mitra dapat memberikan informasi yang objektif mengenai kualitas komunikasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan, profesionalisme pengelola, kemudahan proses administrasi, kesesuaian pelaksanaan program dengan kesepakatan, kompetensi sumber daya manusia yang terlibat, manfaat kerja sama, serta peluang pengembangan hubungan kemitraan pada masa mendatang.

Survei Kepuasan Kerja sama Tahun 2025/2026 disusun dengan menggunakan hasil survei periode sebelumnya yaitu tahun 2024 sebagai *baseline*, sehingga indikator yang digunakan tetap memiliki kesinambungan dan memungkinkan institusi melakukan evaluasi perkembangan secara periodik. Namun demikian, evaluasi pada periode ini tidak hanya diarahkan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga untuk mengidentifikasi perubahan kualitas layanan, mempertahankan aspek yang telah memperoleh penilaian baik, serta menemukan area yang masih memerlukan perbaikan. Hasil survei selanjutnya menjadi bagian dari mekanisme continuous improvement dalam pengelolaan kerja sama.

Dengan demikian, hasil Survei Kepuasan Mitra Tahun 2025/2026 memiliki posisi strategis sebagai evidence-based evaluation bagi Bidang III dalam memastikan bahwa pengelolaan kerja sama, magang, kemahasiswaan, dan alumni berjalan semakin efektif, responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Data kepuasan mitra juga dapat digunakan untuk memperkuat keterkaitan antara kualitas pelayanan kerja sama dengan pencapaian IKU, keberhasilan program magang mahasiswa, relevansi lulusan dengan kebutuhan industri, penguatan jejaring institusi, serta pencapaian sasaran strategis Renstra Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Politeknik Pariwisata Batam.
2. Kebijakan dan standar pengelolaan kerja sama institusi.

3. Renstra Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030.
4. Program kerja Bidang III, khususnya pengelolaan kerja sama dan penguatan jejaring mitra.

1.3 Tujuan

Survei Kepuasan Mitra Tahun 2025/2026 dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur kualitas layanan dan pelaksanaan kerja sama Politeknik Pariwisata Batam. Hasil survei digunakan sebagai dasar perbaikan layanan, penguatan hubungan dengan mitra, serta penyusunan arah pengembangan kerja sama yang selaras dengan Renstra Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030. Secara khusus, survei ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan kerja sama
Mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kualitas layanan yang diberikan, meliputi komunikasi dan informasi, kecepatan pelayanan, profesionalisme pengelola, kemudahan administrasi, kesesuaian pelaksanaan program, kompetensi sumber daya manusia, serta manfaat kerja sama bagi mitra.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi harapan mitra
Mengetahui aspek layanan dan pelaksanaan kerja sama yang memperoleh tingkat kepuasan tinggi sebagai dasar untuk mempertahankan dan meningkatkan praktik baik dalam pengelolaan kerja sama.
3. Mengidentifikasi aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan
Menemukan aspek layanan dan pelaksanaan kerja sama yang belum optimal sebagai dasar penyusunan langkah perbaikan, peningkatan kualitas pelayanan, dan tindak lanjut (*continuous improvement*) oleh Bidang Kerja Sama dan unit terkait.
4. Memperoleh masukan untuk memperkuat hubungan dan keberlanjutan kerja sama
Menghimpun saran, kebutuhan, dan harapan mitra sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas hubungan kemitraan, mengembangkan bentuk implementasi kerja sama, memperluas manfaat bagi kedua pihak, serta mendorong keberlanjutan kerja sama.
5. Menjadi bahan pengembangan kemitraan strategis dan perencanaan Bidang Kerja Sama
Menjadikan hasil survei sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi dalam mendukung pencapaian Renstra Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030 serta sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan Renstra Bidang Kerja Sama dan Renop Bidang **Kerja Sama**. Hasil survei dapat digunakan untuk menetapkan prioritas program, sasaran,

indikator kinerja, target, dan rencana tindak lanjut berdasarkan kebutuhan dan umpan balik mitra.

1.4 Manfaat

Hasil survei memberikan informasi bagi Bidang III dalam meningkatkan kualitas pelayanan mitra, memperbaiki proses administrasi dan komunikasi, memperkuat pelaksanaan program bersama, serta mengembangkan kerja sama yang lebih produktif dan berkelanjutan.

1.5 Ruang Lingkup

Survei mencakup kejelasan komunikasi dan informasi, kecepatan pelayanan, profesionalisme pengelola, kemudahan administrasi, kesesuaian pelaksanaan program, manfaat kerja sama, kompetensi pengelola, ketepatan waktu dan komitmen, serta keberlanjutan kerja sama.

1.6 Keterkaitan dengan Renstra BTP 2026–2030

Hasil survei kepuasan mitra mendukung arah pengembangan kerja sama dalam Renstra BTP 2026–2030, terutama penguatan jejaring strategis, kemitraan dengan dunia industri dan dunia usaha, pengembangan kolaborasi dengan institusi pendidikan dan pemerintah, perluasan jejaring pentahelix, internasionalisasi, transformasi digital, serta pengembangan kerja sama yang memberikan dampak nyata bagi institusi, mahasiswa, mitra, dan masyarakat.

SIKLUS PENGELOLAAN KERJA SAMA YANG TERUKUR DAN BERKELANJUTAN

Hasil survei menjadi dasar perbaikan dan pengembangan kerja sama secara berkelanjutan untuk memberikan manfaat optimal bagi institusi dan mitra.



PERGESERAN ORIENTASI PENGELOLAAN KERJA SAMA



DARI ORIENTASI KUANTITAS

Fokus pada jumlah dokumen kerja sama dan jumlah mitra



MENUJU ORIENTASI KUALITAS

Fokus pada kualitas, relevansi, kebermanfaatan, keberlanjutan, dan dampak nyata bagi institusi dan mitra



HASIL AKHIR YANG DIHARAPKAN

Kemitraan strategis yang produktif, berkelanjutan, dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pendidikan, kompetensi lulusan, dan reputasi institusi.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Waktu dan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Mitra dilaksanakan sebagai bagian dari proses evaluasi terhadap kualitas layanan dan pelaksanaan kerja sama yang dikelola oleh Bidang III Politeknik Pariwisata Batam untuk periode kerja sama Tahun 2025/2026. Pelaksanaan survei merupakan salah satu bentuk evaluasi eksternal yang melibatkan mitra sebagai pengguna dan penerima manfaat langsung dari layanan serta program kerja sama yang dilaksanakan oleh institusi.

Survei dilakukan dengan mempertimbangkan pengalaman mitra selama berinteraksi dengan Politeknik Pariwisata Batam, baik dalam proses komunikasi dan koordinasi, administrasi kerja sama, pelaksanaan program, maupun tindak lanjut hubungan kemitraan. Dengan demikian, penilaian yang diperoleh tidak hanya menggambarkan persepsi mitra terhadap pelayanan administratif, tetapi juga memberikan gambaran mengenai kualitas implementasi kerja sama secara keseluruhan.

Pelaksanaan survei yang dilakukan pada rentang waktu April - Juni 2026 menggunakan hasil survei sebelumnya sebagai baseline untuk menjaga kesinambungan pengukuran. Penggunaan baseline memungkinkan institusi melakukan perbandingan dan melihat kecenderungan perkembangan tingkat kepuasan mitra dari waktu ke waktu. Dengan pendekatan tersebut, hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, maupun dikembangkan dalam pengelolaan kerja sama.

2.2 Populasi dan Responden

Populasi dalam survei ini mencakup mitra yang memiliki hubungan kerja sama dengan Politeknik Pariwisata Batam dan telah berinteraksi dalam pelaksanaan program atau layanan kerja sama minimal 1 tahun . Mitra tersebut berasal dari berbagai kelompok pemangku kepentingan yang memiliki karakteristik, kebutuhan, serta bentuk hubungan kerja sama yang berbeda.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai kualitas layanan kerja sama, responden survei terdiri atas 36 mitra yang dipilih secara acak dari beberapa kelompok mitra, yaitu dunia industri, dunia usaha, institusi pendidikan, pemerintah, LSM/komunitas, media, dan asosiasi.

Keberagaman kelompok responden tersebut menjadi penting karena kerja sama Politeknik Pariwisata Batam memiliki bentuk dan tujuan yang berbeda sesuai dengan karakteristik mitra. Kerja sama dengan dunia industri, misalnya, dapat berkaitan dengan pelaksanaan magang, rekrutmen lulusan, praktisi mengajar, pengembangan kurikulum, sertifikasi, maupun kegiatan lainnya. Sementara itu, kerja sama dengan institusi pendidikan dapat mencakup pengembangan akademik, penelitian, pertukaran pengetahuan, maupun kegiatan pengembangan sumber daya manusia.

Demikian pula, kerja sama dengan pemerintah, LSM/komunitas, media, dan asosiasi dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan jejaring institusi, pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, promosi kelembagaan, pengembangan program kemahasiswaan, serta peningkatan kontribusi Politeknik Pariwisata Batam kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.

2.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan kelompok mitra disajikan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi sumber data survei. Dari keseluruhan 36 responden, kelompok mitra terbesar berasal dari dunia industri bidang perhotelan/hospitality, yaitu sebanyak 12 mitra atau 33,33%. Komposisi ini relevan dengan karakteristik Politeknik Pariwisata Batam sebagai perguruan tinggi vokasi yang memiliki keterkaitan erat dengan industri pariwisata dan hospitality.

Selanjutnya, responden dari kelompok LSM/Komunitas berjumlah 7 mitra atau 19,44%, diikuti oleh dunia usaha sebanyak 6 mitra atau 16,67%, institusi pendidikan sebanyak 5 mitra atau 13,89%, serta kelompok pemerintah dan media/asosiasi yang masing-masing berjumlah 3 mitra atau 8,33%.

Distribusi tersebut menunjukkan bahwa responden survei telah mencakup berbagai unsur pemangku kepentingan eksternal. Hal ini penting untuk memastikan bahwa evaluasi tidak hanya merepresentasikan perspektif satu kelompok mitra, tetapi memperoleh masukan dari berbagai pihak yang berinteraksi dengan institusi dalam konteks kerja sama.

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Mitra

No.	Kelompok Mitra	Jumlah	Persentase
1	Dunia Industri – Perhotelan/Hospitality	12	33,33%
2	Dunia Usaha	6	16,67%
3	Institusi Pendidikan	5	13,89%
4	Pemerintah	3	8,33%
5	LSM/Komunitas	7	19,44%
6	Media dan Asosiasi	3	8,33%
Total		36	100%

Khusus untuk kelompok pemerintah, mitra yang menjadi responden terdiri atas Kabupaten Bintan, Kabupaten Siak, dan BP3MI Provinsi Kepulauan Riau. Keterlibatan mitra pemerintah memberikan perspektif tambahan mengenai kualitas hubungan kelembagaan dan pelaksanaan kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi pemerintah. Dengan karakteristik responden yang beragam, data survei diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan kerja sama, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk melihat kebutuhan pengembangan kemitraan berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok mitra.

2.4 Instrumen dan Skala Pengukuran

Instrumen survei disusun untuk mengukur persepsi mitra terhadap kualitas layanan dan pelaksanaan kerja sama Politeknik Pariwisata Batam. Penyusunan instrumen mempertimbangkan baseline survei periode sebelumnya sehingga terdapat kesinambungan indikator dan hasil dapat dibandingkan secara periodik.

Indikator survei juga disesuaikan dengan orientasi layanan kerja sama Bidang III, sehingga pengukuran tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi mencakup aspek yang lebih luas, yaitu kualitas komunikasi, pelayanan, profesionalisme, kemudahan proses, kesesuaian program, manfaat kerja sama, serta kompetensi pihak yang terlibat. Setiap indikator dinilai menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai dengan 4. Penggunaan empat tingkat penilaian dimaksudkan untuk memberikan pilihan penilaian yang jelas kepada responden tanpa menggunakan kategori netral.

Tabel 2.2 Skala Pengukuran Kepuasan Mitra

Skor	Kategori	Interpretasi
4	Sangat Puas	Layanan sangat memenuhi atau melampaui harapan mitra
3	Puas	Layanan telah memenuhi harapan mitra
2	Cukup Puas	Layanan cukup memenuhi harapan, namun masih terdapat ruang perbaikan
1	Kurang Puas	Layanan belum memenuhi harapan mitra dan memerlukan perbaikan

Penggunaan skala tersebut memungkinkan setiap indikator menghasilkan data kuantitatif yang dapat diolah dan dibandingkan. Selain itu, kategori Sangat Puas dan Puas digunakan sebagai kelompok penilaian positif untuk melihat tingkat keberhasilan layanan dari perspektif mitra.

Instrumen survei juga memiliki fungsi strategis sebagai alat untuk memperoleh umpan balik langsung dari mitra. Oleh karena itu, hasil pengukuran tidak semata-mata dipandang sebagai nilai kepuasan, tetapi sebagai informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan kerja sama.

2.5 Teknik Pengolahan Data

Data hasil survei diolah secara kuantitatif berdasarkan jumlah responden yang memberikan penilaian positif, yaitu kategori Sangat Puas (skor 4) dan Puas (skor 3) pada setiap indikator . Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih sederhana dan mudah diinterpretasikan mengenai tingkat penerimaan mitra terhadap layanan kerja sama. Persentase kepuasan positif dihitung dengan membandingkan jumlah responden yang memberikan penilaian Sangat Puas/Puas dengan jumlah keseluruhan responden. Secara umum, perhitungan dilakukan dengan formula:

$$\text{Persentase Kepuasan} = (\text{Jumlah Responden dengan Penilaian Positif} \div \text{Jumlah Seluruh Responden}) \times 100\%$$

Dengan jumlah responden sebanyak 36 mitra, maka terdapat beberapa batas persentase yang berkaitan langsung dengan jumlah responden sebagai berikut:

Responden Positif	Persentase
36 responden	100,00%
35 responden	97,22%
34 responden	94,44%
33 responden	91,67%
32 responden	88,89%
31 responden	86,11%

Berdasarkan jumlah responden tersebut, 97,22% menunjukkan 35 dari 36 responden, 94,44% menunjukkan 34 dari 36 responden, dan 91,67% menunjukkan 33 dari 36 responden memberikan penilaian positif. Penyesuaian angka persentase berdasarkan jumlah responden dilakukan agar hasil survei konsisten secara matematis dengan ukuran populasi responden dan tetap dapat dibandingkan dengan kecenderungan hasil survei baseline Tahun 2024.

2.5.1 Interpretasi Hasil

Hasil pengolahan data selanjutnya digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pada masing-masing indikator. Indikator dengan persentase kepuasan tinggi menunjukkan aspek layanan yang telah berjalan baik dan perlu dipertahankan. Sebaliknya, indikator dengan persentase yang relatif lebih rendah menjadi perhatian dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Dengan demikian, pengolahan data tidak berhenti pada penyajian angka persentase, tetapi dilanjutkan dengan analisis kecenderungan dan identifikasi area perbaikan.

Pendekatan ini memungkinkan hasil survei digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyusunan tindak lanjut yang lebih terarah.

2.5.2 Pemanfaatan Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan data survei digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk:

1. Menilai kualitas layanan kerja sama yang telah diberikan kepada mitra;
2. Mempertahankan aspek layanan yang telah memperoleh penilaian positif;
3. Mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan perbaikan;
4. Menentukan prioritas tindak lanjut Bidang III berdasarkan hasil dan masukan mitra;
5. Mengembangkan hubungan dengan mitra yang memiliki potensi strategis;
6. Mendukung pengembangan program kerja sama yang lebih relevan dan berkelanjutan;
7. Menjadi bahan pertimbangan penyusunan Renstra dan Renop Bidang Kerja Sama; serta
8. Mendukung pencapaian sasaran strategis Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030.

Dengan demikian, metodologi survei ini dirancang tidak hanya untuk menghasilkan angka tingkat kepuasan, tetapi juga untuk menghasilkan informasi yang dapat ditindaklanjuti (*actionable information*). Hasil survei menjadi bagian dari siklus peningkatan mutu pengelolaan kerja sama, yaitu:

Survei Kepuasan → Analisis Hasil → Identifikasi Kekuatan & Permasalahan → Rekomendasi Perbaikan → Perencanaan Renstra/Renop → Implementasi Program → Monitoring & Evaluasi → Survei Berikutnya.

Siklus tersebut memperkuat pendekatan continuous improvement dalam pengelolaan kerja sama dan mendukung transformasi dari pengelolaan yang berorientasi pada kuantitas kerja sama menuju pengelolaan yang menekankan kualitas, relevansi, kebermanfaatan, keberlanjutan, dan dampak nyata bagi Politeknik Pariwisata Batam maupun para mitranya

BAB II METODOLOGI SURVEI



2.1 WAKTU DAN PELAKSANAAN



Survei kepuasan mitra dilaksanakan untuk periode kerja sama **Tahun 2025/2026** dan digunakan sebagai bahan penilaian kualitas layanan Bidang III.



2.2 POPULASI DAN RESPONDEN



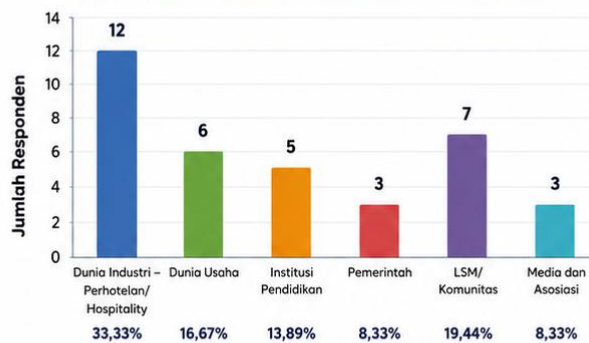
Responden berjumlah 36 mitra yang dipilih secara acak dari mitra dunia industri, dunia usaha, institusi pendidikan, pemerintah, LSM/komunitas, media, dan asosiasi.



2.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Kelompok Mitra	Jumlah	Persentase
1	Dunia Industri – Perhotelan/Hospitality	12	33,33%
2	Dunia Usaha	6	16,67%
3	Institusi Pendidikan	5	13,89%
4	Pemerintah	3	8,33%
5	LSM/Komunitas	7	19,44%
6	Media dan Asosiasi	3	8,33%
TOTAL		36	100%

DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK MITRA



Mitra pemerintah yang termasuk dalam responden adalah Kabupaten Bintang, Kabupaten Siak, dan BP3MI Provinsi Kepulauan Riau.



2.4 INSTRUMEN DAN SKALA PENGUKURAN

Instrumen menggunakan indikator kepuasan yang disusun berdasarkan baseline survei sebelumnya dan disesuaikan dengan orientasi layanan kerja sama Bidang III.

Skor	Kategori
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Cukup Puas
1	Kurang Puas



2.5 TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Data diolah berdasarkan jumlah responden yang memberikan penilaian positif (Sangat Puas/Puas) terhadap setiap indikator. Dengan 36 responden, 97,22% setara dengan 35 responden, 94,44% setara dengan 34 responden, dan 91,67% setara dengan 33 responden. Penyesuaian ini digunakan agar angka hasil survei konsisten dengan jumlah responden dan tetap mempertahankan kecenderungan baseline Tahun 2024.



Tujuan: menghasilkan data yang akurat, konsisten, dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan kerja sama.

SIKLUS PENINGKATAN MUTU PENGELOLAAN KERJA SAMA

Berbasis Survei Kepuasan Mitra



BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA

3.1 Profil Responden

Responden berasal dari enam kelompok mitra. Kelompok terbesar adalah dunia industri khususnya perhotelan/hospitality sebanyak 12 responden (33,33%). Komposisi ini sesuai dengan karakteristik Politeknik Pariwisata Batam sebagai perguruan tinggi vokasi bidang pariwisata.

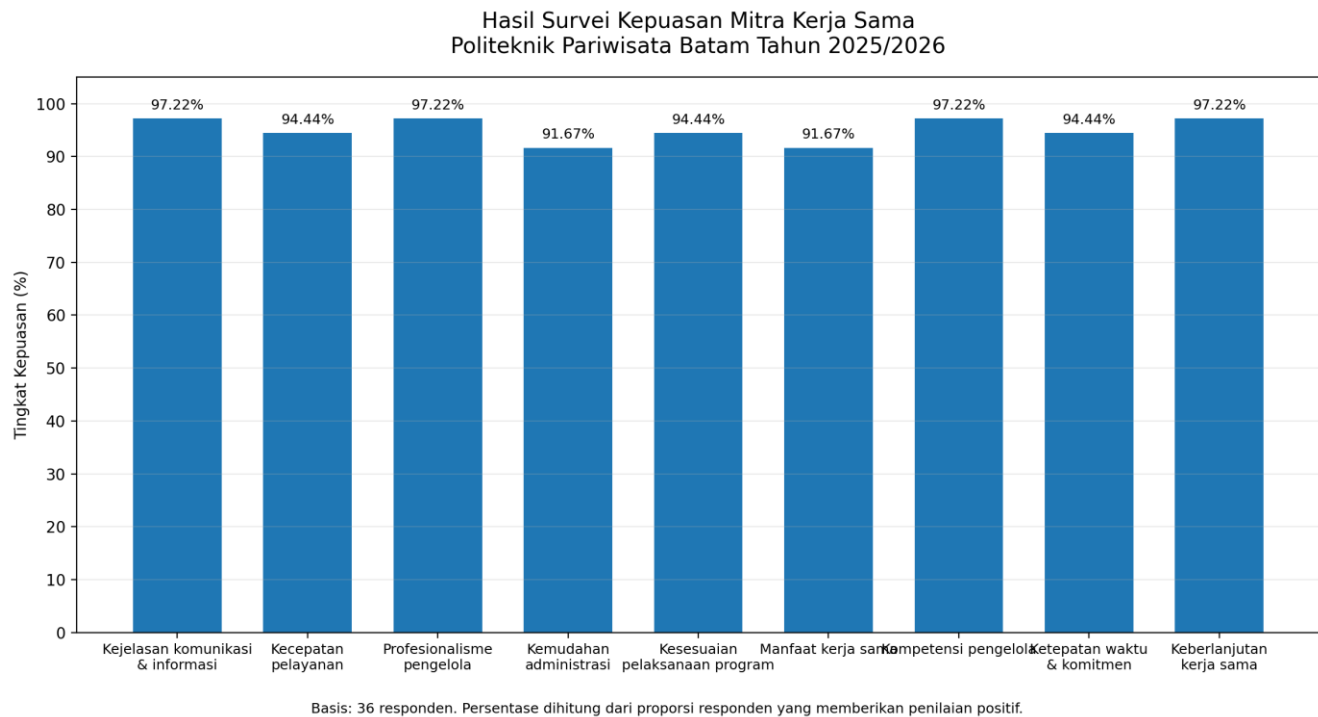
3.2 Hasil per Indikator

No.	Indikator	Responden Positif	Persentase	Kategori
1	Kejelasan komunikasi dan informasi	35/36	97,22%	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan	34/36	94,44%	Sangat Puas
3	Profesionalisme pengelola kerja sama	35/36	97,22%	Sangat Puas
4	Kemudahan proses administrasi	33/36	91,67%	Sangat Puas
5	Kesesuaian pelaksanaan program	34/36	94,44%	Sangat Puas
6	Manfaat kerja sama bagi mitra	33/36	91,67%	Sangat Puas
7	Kompetensi pengelola kerja sama	35/36	97,22%	Sangat Puas
8	Ketepatan waktu dan pemenuhan komitmen	34/36	94,44%	Sangat Puas
9	Keberlanjutan kerja sama	35/36	97,22%	Sangat Puas

3.3 Rekapitulasi Hasil

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mitra berada pada rentang 91,67%–97,22%. Nilai tertinggi terdapat pada kejelasan komunikasi dan informasi, profesionalisme pengelola, kompetensi pengelola, dan keberlanjutan kerja sama, masing-masing 97,22%. Nilai 91,67% terdapat pada kemudahan administrasi dan manfaat kerja sama.

3.4 Diagram Batang Hasil Survei



Gambar 3.1 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2025/2026

3.5 Analisis Hasil

Hasil survei menunjukkan bahwa mitra memberikan penilaian sangat positif terhadap pengelolaan kerja sama Politeknik Pariwisata Batam. Kejelasan komunikasi dan informasi memperoleh 97,22%, menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi dan koordinasi telah berjalan efektif.

Profesionalisme pengelola kerja sama memperoleh 97,22%. Capaian ini menunjukkan bahwa mitra menilai pengelolaan hubungan kerja sama dilakukan secara profesional dan dapat dipercaya. Kompetensi pengelola juga memperoleh 97,22%, yang menjadi modal penting untuk mempertahankan kualitas layanan. Kecepatan pelayanan, kesesuaian pelaksanaan program, dan ketepatan waktu serta pemenuhan komitmen masing-masing berada pada 94,44%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah memenuhi harapan sebagian besar mitra, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan konsistensi pelayanan dan kecepatan tindak lanjut. Kemudahan administrasi dan manfaat kerja sama memperoleh 91,67%, yang merupakan nilai relatif terendah dalam survei. Kedua aspek tersebut menjadi prioritas peningkatan, terutama melalui penyederhanaan proses

administrasi, peningkatan kejelasan alur, serta pengukuran manfaat kerja sama secara lebih nyata.

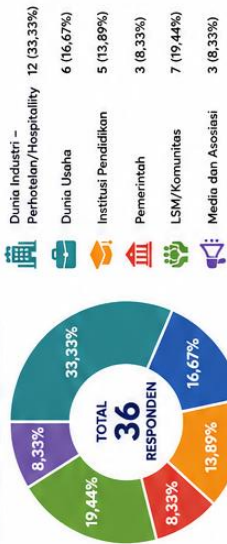
Keberlanjutan kerja sama memperoleh 97,22%. Capaian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan potensi keberlanjutan hubungan kemitraan sangat baik. Hasil tersebut dapat menjadi dasar untuk memperluas kerja sama strategis dengan mitra yang memiliki potensi pengembangan program.

3.6 Keterkaitan dengan Renstra BTP 2026–2030

Temuan	Makna Strategis	Arah Pengembangan
Komunikasi 97,22%	Hubungan dengan mitra telah berjalan baik	Penguatan layanan komunikasi dan engagement mitra
Profesionalisme 97,22%	Kepercayaan terhadap pengelola tinggi	Mempertahankan standar layanan dan profesionalisme
Administrasi 91,67%	Masih ada ruang penyederhanaan proses	Digitalisasi dan penyederhanaan administrasi kerja sama
Manfaat 91,67%	Manfaat kerja sama perlu lebih terukur	Pengembangan outcome-based partnership
Keberlanjutan 97,22%	Potensi pengembangan jejaring sangat baik	Perluasan dan penguatan kemitraan strategis
Responden hospitality 33,33%	Industri utama institusi	Penguatan hubungan DUDIKA/hospitality
Mitra lintas sektor	Jejaring pentahelix tersedia	Pengembangan kolaborasi industri–pemerintah–pendidikan–komunitas–asosiasi

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA TAHUN 2025/2026

3.1 PROFIL RESPONDEN



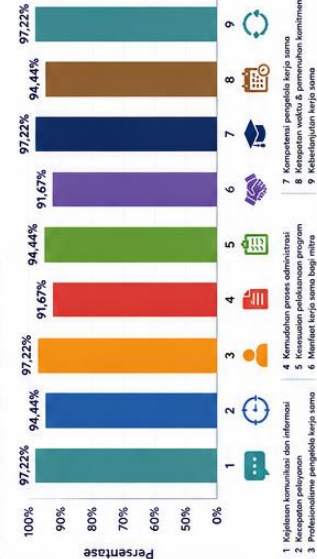
Mitra pemerintah yang termasuk dalam responden adalah Kabupaten Bintan, Kabupaten Siak, dan BP3MI Provinsi Kepulauan Riau.

3.2 HASIL PER INDIKATOR

No.	Indikator	Responden Positif	Persentase	Kategori
1	Kajelasan komunikasi dan informasi	35/36	97,22%	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan	34/36	94,44%	Sangat Puas
3	Profesionalisme pengelola kerja sama	35/36	97,22%	Sangat Puas
4	Kemudahan proses administrasi	33/36	91,67%	Sangat Puas
5	Kesuksesan pelaksanaan program	34/36	94,44%	Sangat Puas
6	Manfaat kerja sama bagi mitra	33/36	91,67%	Sangat Puas
7	Kompetensi pengelola kerja sama	35/36	97,22%	Sangat Puas
8	Kecepatan waktu dan pemenuhan komitmen	34/36	94,44%	Sangat Puas
9	Kebertarikan kerja sama	35/36	97,22%	Sangat Puas

Kategori penilaian: 4 = Sangat Puas, 3 = Puas, 2 = Cukup Puas, 1 = Kurang Puas
Responden Positif = Penilaian Sangat Puas (4) + Puas (3)

3.4 DIAGRAM BATANG HASIL SURVEI



Gambar 3.1 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2025/2026

3.3 REKAPITULASI HASIL

TINGKAT KEPUASAN MITRA SECARA KESELURUHAN
91,67% – 97,22%
SANGAT PUAS

NILAI TERTINGGI (97,22%)
Terdapat pada:
• Kejelasan komunikasi dan informasi
• Profesionalisme pengelola
• Kompetensi pengelola
• Kebertarikan kerja sama

NILAI 94,44%
Terdapat pada:
• Kecepatan pelayanan
• Kesuksesan pelaksanaan program
• Kecepatan waktu dan pemenuhan komitmen

NILAI 91,67%
Terdapat pada:
• Kemudahan proses administrasi
• Manfaat kerja sama bagi mitra
(Aspek prioritas perbaikan)

SECARA KESELURUHAN
Semua indikator berada pada kategori **SANGAT PUAS** dengan rentang nilai 91,67% – 97,22%

MAKNA UTAMA
Tingkat kepercayaan mitra tinggi, pelaksanaan kerja sama dinilai bermanfaat, dan potensi keberlanjutan hubungan kemitraan sangat baik.

3.5 ANALISIS HASIL

Kejelasan komunikasi dan informasi
97,22%

- Mitra menilai komunikasi efektif dan informatif.
- Koordinasi berjalan baik dan tepat waktu.

Model utama menjaga hubungan dan engagement mitra.

Profesionalisme pengelola mitra
97,22%

- Mitra menilai pengelolaan dilakukan secara profesional dan dapat dipercaya.

Pertahankan standar profesionalisme pengelola.

Kemudahan proses administrasi
91,67%

- Administrasi sudah baik, namun masih dirasa belum sepenuhnya mudah oleh sebagian mitra.

Prioritas perbaikan melalui penyederhanaan dan digitalisasi proses.

Kesuksesan pelaksanaan program
94,44%

- Program sesuai kebutuhan dan harapan mitra.
- Perlu peningkatan konsistensi implementasi.

Penguatan perencanaan dan koordinasi pelaksanaan program.

Kecepatan pelayanan
94,44%

- Respon dan tindak lanjut sudah cepat.
- Perlu peningkatan konsistensi dan percepatan pada beberapa proses.

Perlu standarisasi waktu layanan dan monitoring proses.

Kategori waktu & pemenuhan komitmen
94,44%

- Komitmen dan jadwal dipenuhi dengan baik.
- Perlu konsistensi dan monitoring berkelanjutan.

Penguatan monitoring komitmen dan tindak lanjut.

Kebertarikan kerja sama
97,22%

- Mitra siap melanjutkan dan memperluas kerja sama.
- Tingkat kepercayaan sangat tinggi.

Basic kuat untuk memperluas dan mempertahankan kemitraan strategis.

3.6 KETERKAITAN DENGAN RENSTRA BTP 2026–2030

TEMUAN UTAMA

- Komunikasi & informasi (97,22%)
- Profesionalisme & kompetensi (97,22%)
- Kecepatan, kesuksesan, komitmen (94,44%)
- Administrasi & manfaat (91,67%)
- Kebertarikan kerja sama (97,22%)
- Mitra hospitality terbesar (33,33%)
- Mitra lintas sektor (6 kelompok)

MAKNA STRATEGIS

- Kepercayaan mitra tinggi
- Layanan kerja sama dinilai baik
- Masih ada ruang peningkatan pada administrasi dan manfaat
- Potensi pengembangan kemitraan strategis sangat besar
- Jaring pentahelix tersedia

ARAH RENSTRA BTP 2026–2030

- Penguatan Tata Kelola & Layanan Unggul
- Transformasi Digital & Efisiensi Proses
- Kemitraan Strategis Berbasis Outcome & Dampak
- Relevansi Pendidikan Vokasi & Link and Match
- Kolaborasi Pentahelix & Kontribusi Sosial Ekonomi

PRIORITAS PROGRAM BIDANG KERJA SAMA

- Penguatan engagement & komunikasi mitra
- Digitalisasi dan penyederhanaan administrasi
- Pengembangan kemitraan strategis dan jangka panjang
- Penguatan manfaat (outcome & impact)
- Penguatan DUKRA, magang, kurikulum bersama, sertifikasi
- Pengembangan kolaborasi lintas sektor

DAMPAK YANG DIHARAPKAN

- Kemitraan berkualitas, relevan, dan berkelanjutan
- Peningkatan pengalaman mahasiswa & relevansi lulusan
- Penguatan reputasi dan daya saing institusi
- Kontribusi nyata bagi mitra, industri, dan masyarakat
- Pencapaian sasaran strategis Renstra 2026–2030



Hasil survei menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dan pengembangan kemitraan strategis untuk mewujudkan Politeknik Periwisata Batam yang unggul, adaptif, dan berdampak bagi pemangku kepentingan sesuai Renstra BTP 2026–2030.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Survei melibatkan 36 responden dari enam kelompok mitra strategis Politeknik Pariwisata Batam. Tingkat kepuasan mitra secara umum berada pada kategori sangat puas, dengan capaian indikator antara 91,67% sampai 97,22%. Kejelasan komunikasi dan informasi, profesionalisme pengelola, kompetensi pengelola, serta keberlanjutan kerja sama menjadi aspek dengan capaian tertinggi sebesar 97,22%. Kemudahan administrasi dan manfaat kerja sama memperoleh 91,67% dan menjadi aspek yang paling perlu ditingkatkan. Tingginya kepuasan pada aspek keberlanjutan menunjukkan adanya modal kepercayaan yang kuat untuk memperluas kemitraan strategis.

Hasil survei mendukung arah Renstra BTP 2026–2030, khususnya penguatan jejaring, kemitraan strategis, hubungan dengan dunia industri, digitalisasi tata kelola, dan kerja sama yang memberikan dampak. Lebih lanjut, hasil survei diharapkan tidak berhenti sebagai instrumen pengukuran kepuasan, tetapi menjadi dasar dalam **peningkatan mutu dan pengambilan keputusan strategis**. Mitra dengan tingkat kepuasan dan kebermanfaatan kerja sama yang tinggi dapat diarahkan menjadi mitra strategis dan dikembangkan ke dalam bentuk kerja sama yang lebih luas dan berkelanjutan. Sementara itu, aspek pelayanan yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dapat menjadi dasar penyusunan tindakan korektif dan rencana tindak lanjut (*follow-up action*) oleh Bidang III dan unit terkait.

Dengan pendekatan tersebut, perkembangan kerja sama Politeknik Pariwisata Batam pada periode 2025/2026 diharapkan dapat menunjukkan transformasi yang lebih bermakna, yaitu **dari quantity menuju quality, dari document-oriented menuju impact-oriented, dan dari kerja sama transaksional menuju kemitraan strategis yang berkelanjutan**. Hal ini sekaligus memperkuat posisi Politeknik Pariwisata Batam sebagai perguruan tinggi vokasi yang adaptif terhadap kebutuhan industri, memiliki tata kelola kemitraan yang baik, mampu memberikan pengalaman belajar yang relevan bagi mahasiswa, serta menghasilkan kerja sama yang memberikan manfaat nyata bagi institusi, mitra, mahasiswa, lulusan, dan masyarakat.

4.2 Rekomendasi

Aspek	Rekomendasi
Administrasi	Menyederhanakan alur administrasi, memperjelas PIC dan standar waktu layanan, serta meningkatkan pemanfaatan dokumen digital.
Manfaat kerja sama	Menetapkan output dan manfaat yang lebih terukur bagi mitra, mahasiswa, dan institusi.
Komunikasi	Mempertahankan kualitas komunikasi dan menyediakan kanal komunikasi yang responsif.
Keberlanjutan	Melakukan pemetaan mitra strategis dan mengembangkan kerja sama lanjutan berdasarkan potensi dan kebutuhan.
Industri hospitality	Memperkuat kolaborasi dengan hotel, resort, dan industri hospitality melalui pendidikan, magang/OJT, praktisi mengajar, rekrutmen, dan pengembangan kompetensi.
Pentahelix	Memperluas kolaborasi dengan dunia usaha, pemerintah, institusi pendidikan, komunitas, media, dan asosiasi.
Internasionalisasi	Memanfaatkan kapasitas bahasa asing dan jejaring mitra untuk memperluas kerja sama internasional.
Digitalisasi	Mengembangkan database dan dashboard kerja sama untuk mendukung layanan dan pengelolaan informasi mitra.

Berdasarkan hasil survei, pengembangan kerja sama BTP pada periode 2026–2030 diarahkan dari sekadar mempertahankan hubungan kemitraan menuju kemitraan yang lebih strategis, produktif, berkelanjutan, dan berdampak. Penguatan diarahkan pada peningkatan kualitas layanan mitra, perluasan jejaring dunia industri dan dunia usaha, pengembangan kemitraan pentahelix, digitalisasi tata kelola, internasionalisasi, serta kerja sama yang mendukung pendidikan, magang/OJT, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan karier mahasiswa.

LAMPIRAN 1 – KOMPOSISI RESPONDEN

Kelompok Mitra	Jumlah	Persentase
Dunia Industri – Perhotelan/Hospitality	12	33,33%
Dunia Usaha	6	16,67%
Institusi Pendidikan	5	13,89%
Pemerintah	3	8,33%
LSM/Komunitas	7	19,44%
Media dan Asosiasi	3	8,33%
Total	36	100%

Mitra pemerintah: Kabupaten Bintan, Kabupaten Siak, dan BP3MI Provinsi Kepulauan Riau.

LAMPIRAN 2 – REKAPITULASI HASIL SURVEI

Indikator	Positif	Persentase
Kejelasan komunikasi dan informasi	35/36	97,22%
Kecepatan pelayanan	34/36	94,44%
Profesionalisme pengelola kerja sama	35/36	97,22%
Kemudahan proses administrasi	33/36	91,67%
Kesesuaian pelaksanaan program	34/36	94,44%
Manfaat kerja sama bagi mitra	33/36	91,67%
Kompetensi pengelola kerja sama	35/36	97,22%
Ketepatan waktu dan pemenuhan komitmen	34/36	94,44%
Keberlanjutan kerja sama	35/36	97,22%