

# **KEPUASAN MITRA KERJA SAMA TAHUN 2022**



**PENYUSUN:**

**TIM KERJASAMA POLITEKNIK PARIWISATA BALI**

**KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/**

**BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF**

**2022**

## **A. LATAR BELAKANG KERJA SAMA**

Sebagai institusi pendidikan, pengembangan sumber daya manusia tidak hanya dilakukan secara internal, melainkan secara eksternal juga sangat diperlukan. Melalui kerja sama antar lembaga, kerja sama yang telah maupun yang akan dibangun tidak saja terbatas di bidang akademik tetapi juga non akademik.

Sejak beberapa tahun terakhir, Poltekpar Bali sudah mengelola kegiatan kerja sama secara kelembagaan yang dilakukan oleh program studi maupun unit-unit. Kerjasama tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan komitmen Poltekpar Bali dalam membangun Poltekpar Bali menjadi Perguruan Tinggi di bidang kepariwisataan berstandar internasional, unggul dan berkeperibadian Indonesia. Selain itu, dalam rangka mencapai internasionalisasi kampus, Poltekpar Bali akan terus melakukan kerja sama dengan berbagai institusi dalam maupun luar negeri dengan bermodalkan keunggulan dan kekuatan yang dimiliki Polterpar Bali.

Kerjasama yang dimaksudkan dalam monev kepuasan mitra kerjasama dalam negeri adalah semua kegiatan yang dijalankan mulai dari kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama sampai kepada keberlanjutan kerjasama yang digali antara Poltekpar Bali dengan mitra kerja sama, baik di tingkat nasional maupun internasional, yang dituangkan dalam kesepakatan bersama atau perjanjian kerja sama yang ditandatangani oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan kerja sama tersebut. Untuk itu, dipandang perlu untuk melakukan monev kepuasan mitra kerja sama yang selama ini telah bersedia bekerjasama dengan Poltekpar Bali melalui Bidang Kerja Sama Poltekpar Bali. Hal ini dilakukan agar pelayanan dibidang kerja sama dapat terus ditingkatkan dan disempurnakan ke arah yang lebih baik.

## **B. TUJUAN**

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan mitra kerjasama dalam negeri adalah untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Poltekpar Bali melalui bidang kerja sama. Selain itu, monev ini juga untuk menilai kualitas kerja sama yang dihasilkan.

### **C. MANFAAT**

Hasil monev ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi pimpinan dalam melaksanakan semua program kerja yang direncanakan untuk mendukung tercapainya visi misi dan tujuan Poltekpar Bali yang terkait dengan kerjasama dalam negeri.

### **D. RUANG LINGKUP MONEV**

Monev ini mengevaluasi tentang kepuasan mitra kerja sama Poltekpar Bali terhadap pelayanan mulai pada saat audiensi kerja sama, pembuatan naskah kerja sama, penandatanganan MOU, pelaksanaan MOA, dan evaluasi akhir kegiatan kerjasama dalam negeri yang dilakukan dengan mitra kerja sama

### **E. METODE MONEV**

Pelaksanaan monev kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan Poltekpar Bali melalui Bidang Kerja Sama ini dilakukan kepada asosiasi, industry/swasta, lembaga pemerintah dan perguruan tinggi yang pernah dan sedang bekerjasama dengan Poltekpar Bali. Pelaksanaan monev dilakukan pada tahun akademik 2021/2022 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatori. Adapun metode pengambilan datanya menggunakan metode kualitatif.

Jumlah mitra kerjasama yang dapat mengisi kuesioner terdapat 42 mitra kerjasama yang terdata oleh Poltekpar Bali. Mitra kerjasama dipilih yang pernah berhubungan dengan Poltekpar Bali selama tiga tahun terakhir. Waktu pelaksanaan penyebaran kuesioner dalam rangka monev kerja sama adalah di bulan Agustus 2022.

Adapun kepuasan mitra kerjasama yang akan diukur adalah kepuasan terhadap empat (4) kategorisasi pelayanan yaitu:

1. Pelayanan yang mampu memberikan citra unggul
2. Pelayanan yang dapat memberikan pengenalan diri
3. Pelayanan yang dapat membangun reputasi
4. Pelayanan yang memberikan kemanfaatan kepada kedua belah pihak

Untuk memperoleh informasi lebih terkait manfaat dan kepuasan mitra kerja sama dilakukan juga cara pengisian kuesioner secara online kepada mitra kerja sama tersebut. Data yang diperoleh diolah sehingga memperoleh informasi sebagai mana yang tertera dalam laporan hasil monev kepuasan mitra kerjasama.

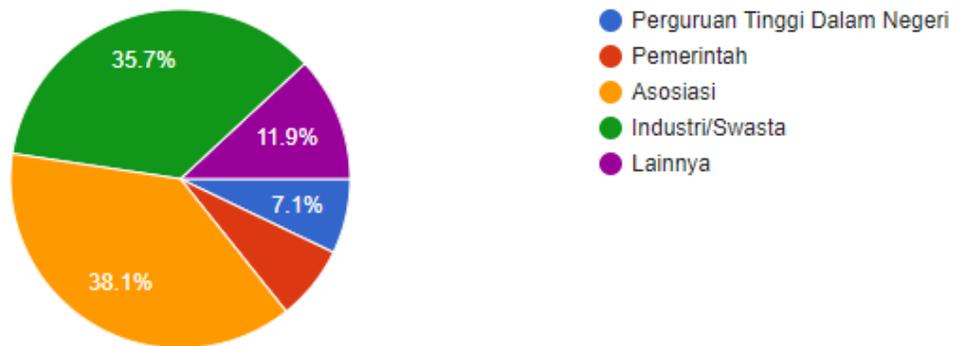
#### F. LAPORAN HASIL PELAYANAN TERHADAP MITRA KERJASAMA

Mitra kerja sama dibagi menjadi 5 seperti pada diagram dibawah (gambar 1) dengan jumlah total responden sebesar 42 responden yang terdiri dari perguruan tinggi dalam negeri, pemerintah, asosiasi, industri/swasta dan lainnya. Hasil dari kuesioner yang telah dibagikan secara online melalui \google form adalah sebagai berikut:

**Gambar 1**

##### Jenis Mitra Kerja Sama

42 responses

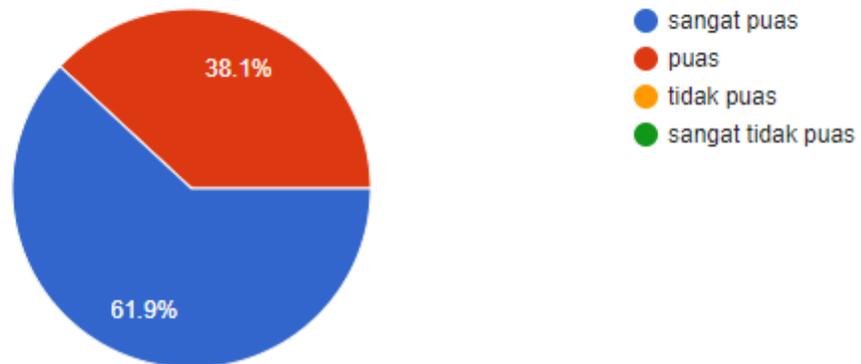


## Respon/Hasil Mitra Kerjasama

### 1. Pelayanan Yang Memberikan Citra Unggul

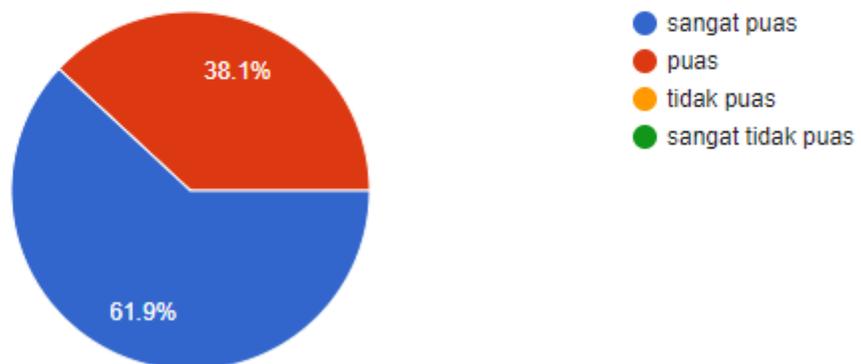
Memberikan pelayanan terbaik saat MOU maupun MoA

42 responses



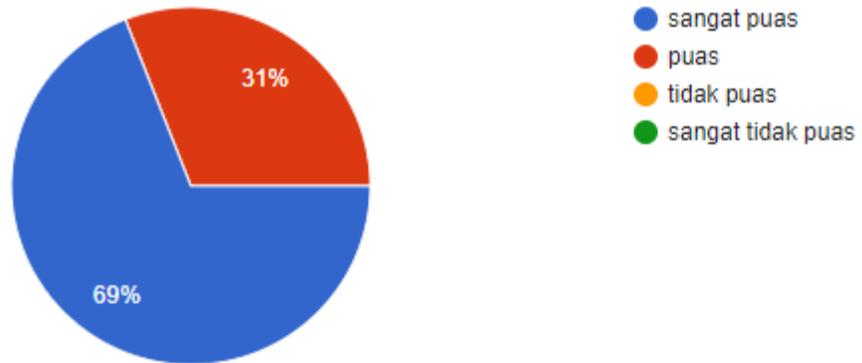
Merespon kebutuhan mitra kerja sama secara tepat dan profesional

42 responses



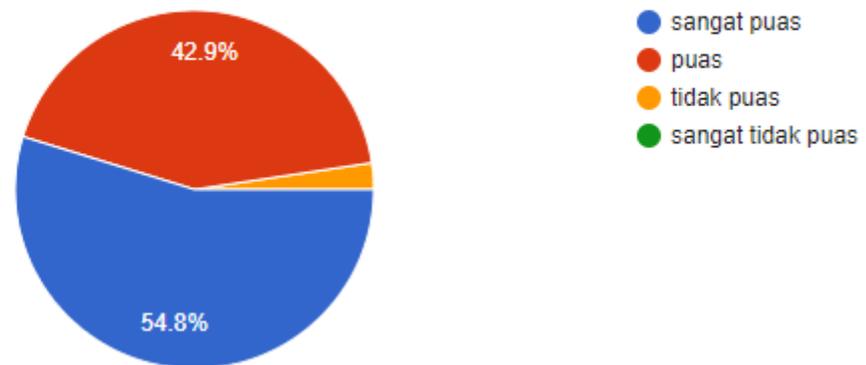
### Melakukan komunikasi terbaik saat kerjasama

42 responses



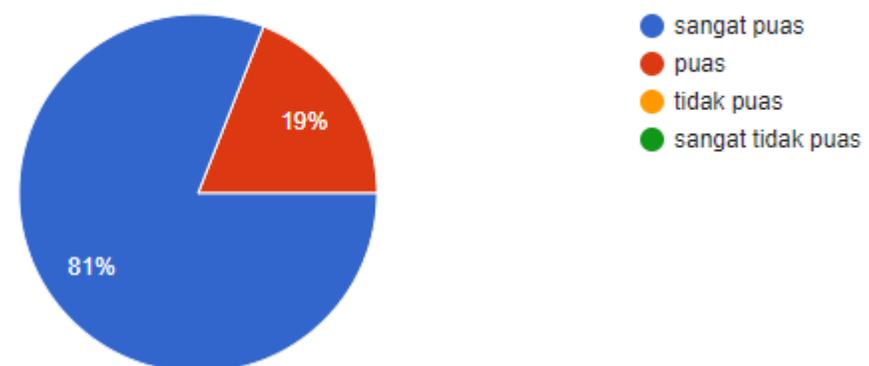
### Memberikan pendampingan yang terbaik kepada mitra

42 responses



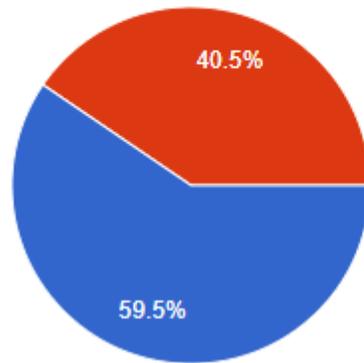
### Ketika berkunjung berlaku sopan dan santun

42 responses



### Selalu tepat waktu dalam janji dan aktivitas

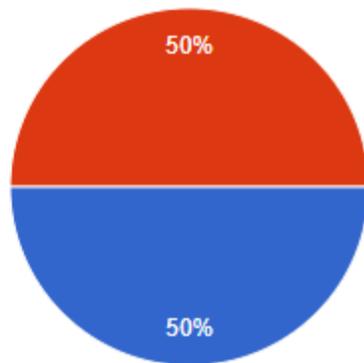
42 responses



- sangat puas
- puas
- tidak puas
- sangat tidak puas

### Mengirim wakil terbaik dalam setiap kegiatan yang diikuti

42 responses

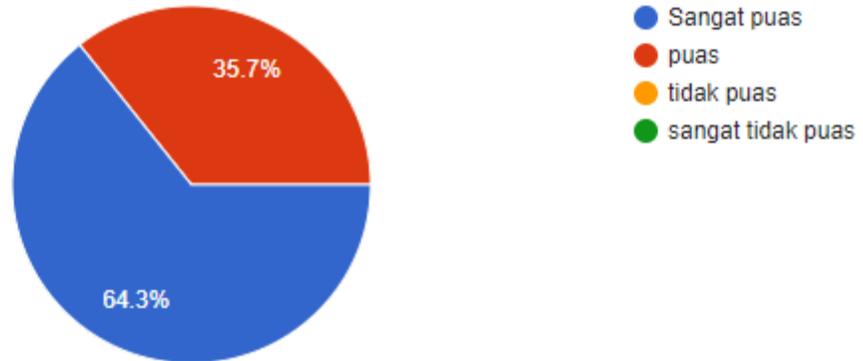


- sangat puas
- puas
- tidak puas
- sangat tidak puas

## 2. Pelayanan Yang Memberikan Pengenalan Diri

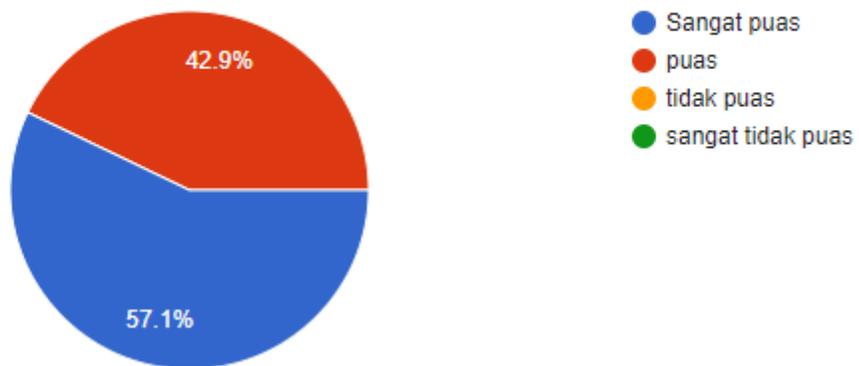
Memberi kesempatan memperkenalkan diri

42 responses



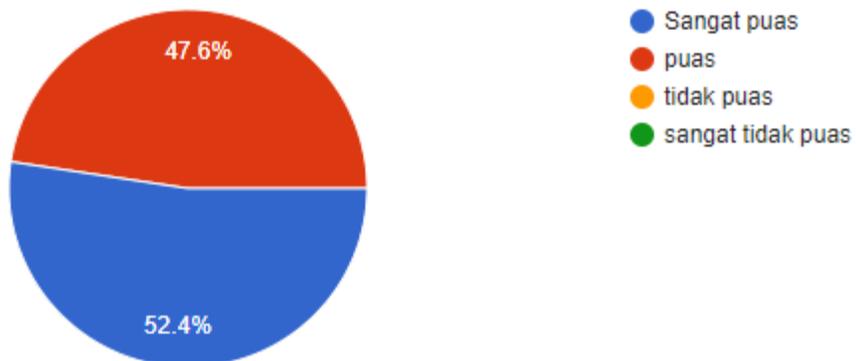
Memperkenalkan kepada pejabat yang menangani kegiatan

42 responses



Memberi waktu melakukan menyampaikan pendapat

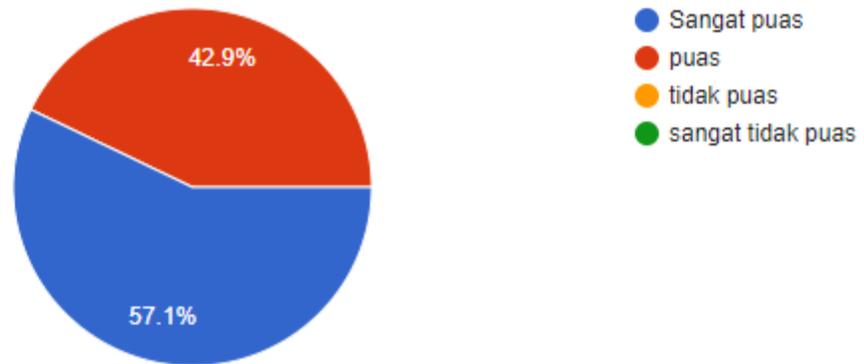
42 responses



### 3. Pelayanan Yang Membangun Reputasi

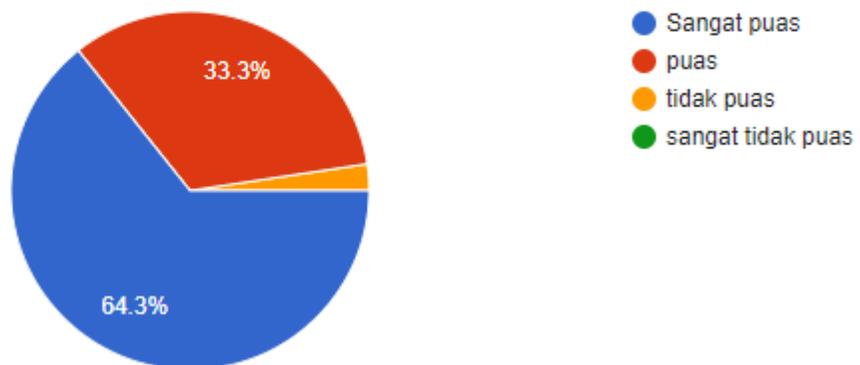
Saling mengisi aktivitas kerja sama

42 responses



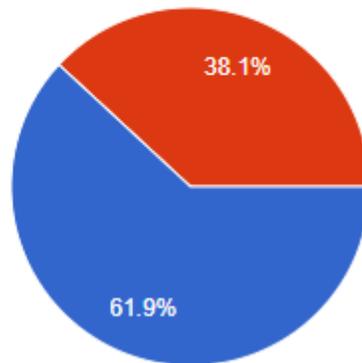
Keinginan untuk meningkatkan kualitas kerja sama

42 responses



### Mengembangkan potensi kerja sama

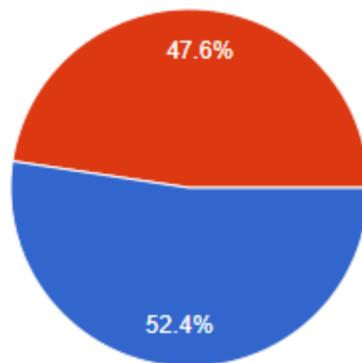
42 responses



- Sangat puas
- puas
- tidak puas
- sangat tidak puas

### Kerjasama sesuai dengan harapan

42 responses

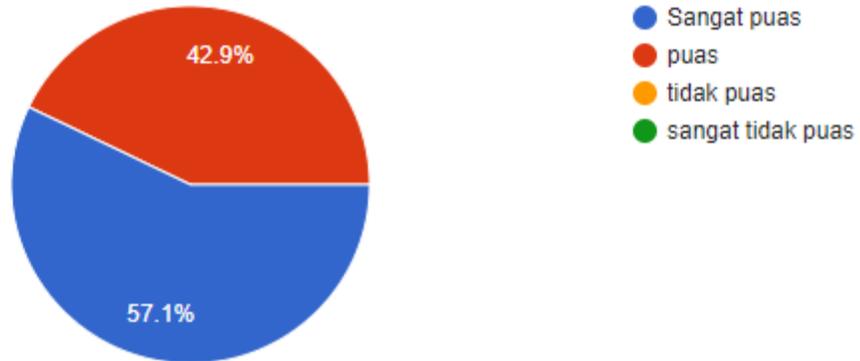


- Sangat puas
- puas
- tidak puas
- sangat tidak puas

#### 4. Pelayanan Yang Memberikan Kemanfaatan Kepada Kedua Belah Pihak

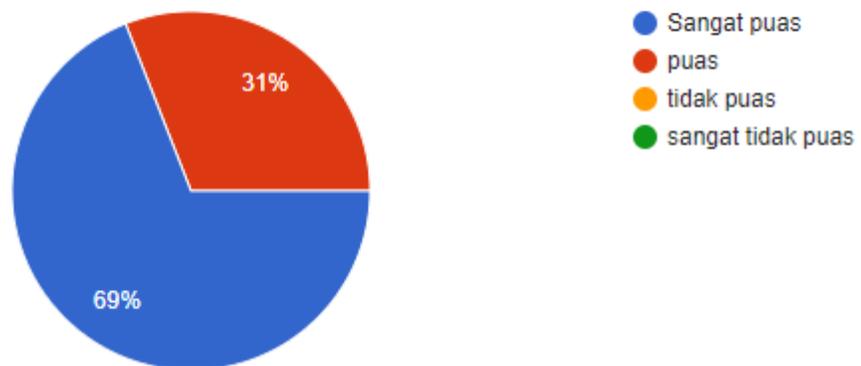
Menepati waktu penyelesaian sebuah aktivitas

42 responses



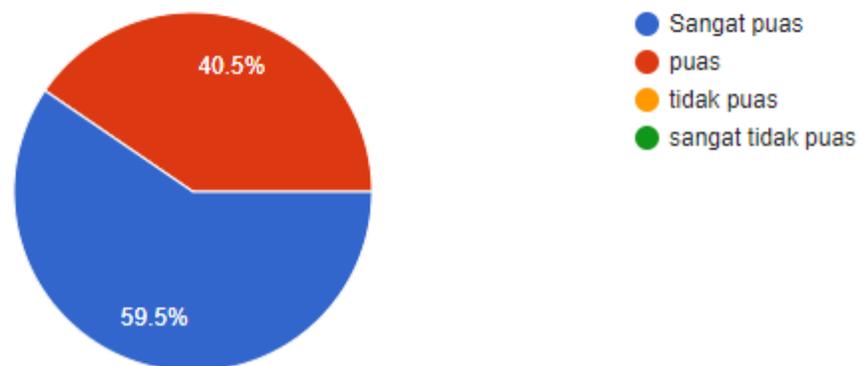
Kerjasama yang dilaksanakan berguna

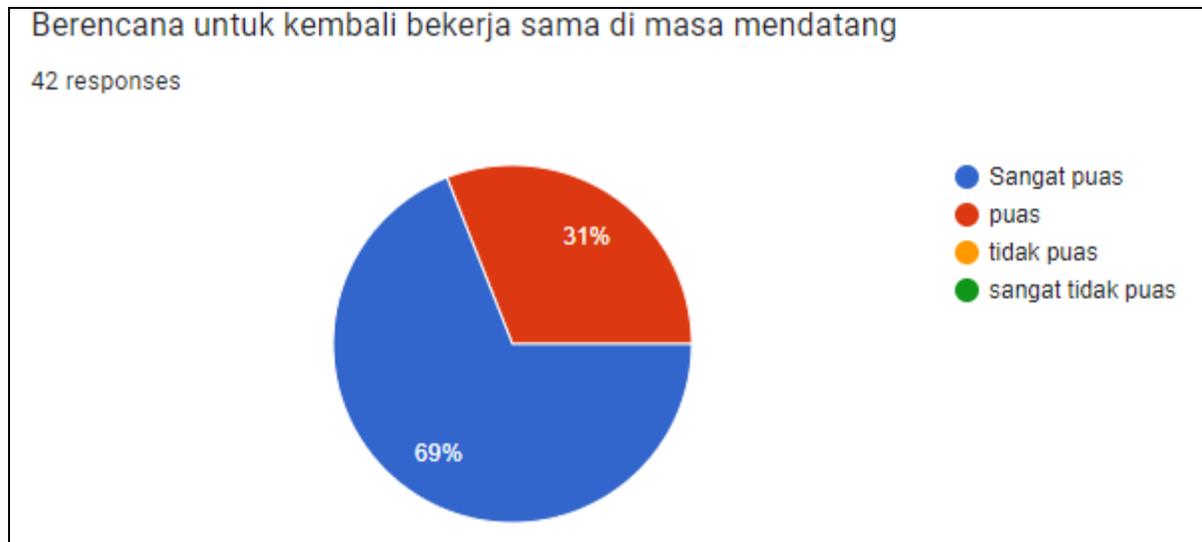
42 responses



Memperbaiki kualitas kerja

42 responses





## G. KESIMPULAN

Berdasarkan respon dari mitra kerja sama dari tahun 2019 hingga 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum monev kepuasan mitra kerjasama dalam negeri telah menyimpulkan bahwa para mitra saat bekerjasama dengan Poltekpar Bali telah banyak mendapat manfaat.
2. Perguruan tinggi, perusahaan, pemerintah dan asosiasi merasa puas atas kerjasama yang dijalin bersama Poltekpar Bali. Ada 2 kriteria kerjasama yang mendapatkan nilai tidak puas yaitu pada pendampingan kerja sama dari Hotel Ayana dan keinginan untuk meningkatkan kualitas kerja sama pada desa kedonganan. Tidak puasnya nilai ini akan menjadi pekerjaan lanjutan dari tim kerjasama untuk lebih memaksimalkan kerjasama yang telah dibangun dengan para mitra pada implementasi-implementasi kegiatan selanjutnya
3. Pernyataan puas dan bermanfaat ini merupakan tanda bagi Poltekpar Bali untuk lebih giat dan bersungguh-sungguh lagi dalam menjalin kerjasama dan memperluas jenis kerjasama yang ada.

## H. SARAN

1. Bagi mitra kerja sama yang telah puas maka sebaiknya tim kerjasama Poltekpar Bali mempertahankan kepuasan mitra kerja sama

2. Memaksimalkan pendampingan dan meningkatkan kualitas kerjasama bagi mitra kerjasama yang menyatakan belum puas terhadap hasil kerja sama yang telah diimplementasikan
3. Mengembangkan dan memperluas bidang kerjasama

# LAMPIRAN

## Instrumen Monev

Identitas responden :  
Nama :  
Email :  
Instansi :  
Jabatan :  
Alamat :

### Pendahuluan

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas kerja sama, Poltekpar Bali melakukan penjangkaran informasi tentang pelayanan terhadap mitra kerja sama yang telah dibangun selama ini.
2. Kesiediaan anda mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Bidang Kerja Sama Poltekpar Bali untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan lembaga.
3. Jawaban yang anda berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif bagi anda dan bagi siapapun.

### Petunjuk Pengisian

Jawablah pernyataan berikut pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan, pengalaman yang anda rasakan:

Pilihan jawaban adalah:

4: Sangat Puas

3: Puas

2: Tidak Puas

1: Sangat Tidak Puas

NO	ASPEK PENILAIAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	<b>Pelayanan yang mampu memberikan citra unggul</b>				
	Memberikan pelayanan terbaik saat MOU maupun MoA				
	Merespon kebutuhan mitra kerja sama secara tepat dan profesional				
	Melakukan komunikasi terbaik saat kerjasama				
	Memberikan pendampingan yang terbaik kepada mitra				
	Ketika berkunjung berlaku sopan dan santun				
	Selalu tepat waktu dalam janji dan aktivitas				
	Mengirim wakil terbaik dalam setiap kegiatan yang diikuti				
2	<b>Pelayanan yang dapat memberikan pengenalan diri</b>				
	Memberi kesempatan memperkenalkan diri				
	Memperkenalkan kepada pejabat yang menangani kegiatan				
	Memberi waktu melakukan menyampaikan pendapat				
3	<b>Pelayanan yang membangun reputasi</b>				
	Saling mengisi aktivitas kerja sama				
	Keinginan untuk meningkatkan kualitas kerja sama				
	Mengembangkan potensi kerja sama				
	Kerjasama sesuai dengan harapan				
4	<b>Pelayanan yang memberikan kemanfaatan kepada kedua belah pihak</b>				
	Menepati waktu penyelesaian sebuah aktivitas				
	Kerjasama yang dilaksanakan berguna				
	Memperbaiki kualitas kerja				
	Berencana untuk kembali bekerja sama di masa mendatang				