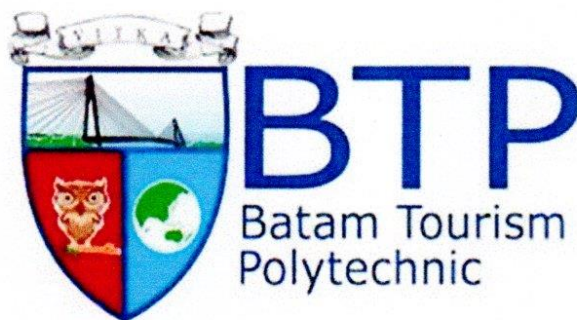




STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR EVALUASI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

Revisi Ke	: -
Nomor SOP	: SOP/BTP/WDIII-BTP/EKMKS/004
Tanggal	: 25 Februari 2025
Dibuat oleh	: Bidang Kerja Sama
Diperiksa oleh	: Wakil Direktur III Bidang Kerja Sama
Dikendalikan oleh	: SPM-SAI
Disahkan Oleh	: Direktur

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Dikendalikan oleh,	Disahkan oleh,
Bidang Kerja Sama	Wadir III Bidang Kerja Sama	Kepala SPM-SAI	Direktur
			
Amelia Teresa, S.Pd.	Eva Amalia, SH., M.Si.	Wahyudi Ilham, S.I.Kom, MM.Par	Siska Amelia Maldin, M.Pd



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
EVALUASI KEPUASAN MITRA
KERJA SAMA
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Dokumen : SOP/BTP/WDIII-
BTP/EKMKS/004
Revisi : -
Hal : SOP Eavlusi Kepuasan
Mintra Kerja Sama
Tanggal : 25 Februari 2025
Unit : Keria Sama

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
EVALUASI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA**

1.	TUJUAN
	Prosedur ini dibuat sebagai indikator untuk mengukur kepuasan mitra kerja sama sebagai pengguna layanan atau produk yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Batam dalam rangka memperkuat dan meningkatkan kualitas kerja sama.
2.	RUANG LINGKUP
	1. SOP ini ditetapkan untuk seluruh kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh Politeknik Pariwisata Batam dengan pihak eksternal, baik dalam negeri maupun luar negeri, yang meliputi Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni: bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan lainnya. 2. Survey kepuasan mitra hanya diperuntukan dengan mitra kerja sama yang telah menjalin kerja sama dan perjanjian kerja sama (MoU/MoA/IA) dengan Politeknik Pariwisata Batam.
3.	REFERENSI
	3.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3.2 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerjasama Perguruan Tinggi. 3.3 Permenpan RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Monev Kinerja Instansi Pemerintah. 3.4 Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 31 tahun 2014 tentang Kerja Sama Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan oleh Lembaga Pendidikan Asing dengan Lembaga Pendidikan di Indonesia. 3.5 Permendikbud RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi. 3.6 Permendikbud RI Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 3.7 Statuta dan Renstra BTP
4.	DEFENISI
	4.1. Kerja sama adalah hubungan formal antara Politeknik Pariwisata Batam dengan



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
EVALUASI KEPUASAN MITRA
KERJA SAMA
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Dokumen : SOP/BTP/WDIII-
BTP/EKMKS/004
Revisi : -
Hal : SOP Eavlusi Kepuasan
Mintra Kerja Sama
Tanggal : 25 Februari 2025
Unit : Keria Sama

	mitra untuk mencapai tujuan bersama. 4.2. Evaluasi adalah proses penilaian terhadap hasil dari pelaksanaan kerja sama berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. 4.3. Kepuasan kerja sama adalah manifestasi kepuasan atau senang yang dirasakan oleh kedua belah pihak dalam suatu hubungan kerja sama, yang muncul ketika harapan, tujuan, dan kesepakatan yang telah disepakati bersama dapat terpenuhi secara efektif dan bermanfaat. Kepuasan ini mencerminkan kualitas komunikasi, kepercayaan, dan hasil atau manfaat yang dicapai selama proses kerja sama. 4.4. Mitra kerjasama adalah pihak luar yang berasal dari lokal, regional, nasional maupun internasional yaitu lembaga pemerintah (pusat/daerah), lembaga pendidikan tinggi (negeri/swasta), dunia usaha dan dunia industri (perusahaan/industri), organisasi nonpemerintah, alumni dan individu yang memiliki komitmen bagi kemajuan pendidikan.
5.	PIHAK TERKAIT
	5.1. Direktur 5.2. Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama, Pemasaran, dan Admisi 5.3. Kaprodi 5.4. Bagian Kerja Sama 5.5. Mitra Kerja Sama
6.	DOKUMEN TERKAIT
	6.1. Form Survei kepuasan mitra (kuesioner evaluasi kepuasan mitra) 6.2. Dokumen perjanjian kerja sama (MoU/MoA/IA) 6.3. Laporan evaluasi kepuasan mitra kerja sama.
7.	MEKANISME / ALUR PROSEDUR
	7.1. Bagian Kerja Sama menyusun daftar mitra yang memiliki perjanjian MoU, MoA, atau IA dengan BTP untuk pelaksanaan survei evaluasi kepuasan mitra. (Survei dilakukan setelah kerja sama berlangsung minimal setelah 6 (enam) bulan). 7.2. Bagian Kerja Sama melakukan koordinasi dengan mitra terkait survei kepuasan yang akan dilakukan sekaligus memberi informasi yang jelas tentang



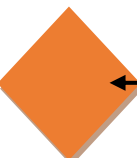
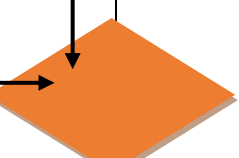
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
EVALUASI KEPUASAN MITRA
KERJA SAMA
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Dokumen : SOP/BTP/WDIII-
BTP/EKMKS/004
Revisi : -
Hal : SOP Eavlusi Kepuasan
Mintra Kerja Sama
Tanggal : 25 Februari 2025
Unit : Kerja Sama

	tujuan evaluasi. 7.3. Bagian Kerja Sama menyiapkan instrument atau kuesioner evaluasi kepuasan mitra 7.4. Bagian Kerja Sama membagikan kuesioner secara <i>online (google form)</i> kepada mitra melalui korespondensi email. 7.5. Mitra kerja sama menerima dan mengisi kuesioner kepuasan sesuai dengan harapan dan pengalaman selama periode kerja sama dan mengirikan Kembali hasil isian kuesioner. 7.6. Bagian Kerja Sama menelaah hasil survei kepuasan dari mitra kerja sama untuk menyusun laporan evaluasi. 7.7. Bagian Kerja Sama memberikan laporan hasil evaluasi kepuasan mitra kerja sama kepada Wadir III dan mitra. 7.8. Wadir III memberikan laporan kepada Direktur sebagai bagian dari LAKIN dan KPI tahun berjalan. 7.9. Bagian Kerja Sama, Wadir III, dan Mitra mengadakan pertemuan atau diskusi untuk membuat rencana perbaikan atau solusi dalam mengatasi kelemahan yang ditemukan, (jika diperlukan).
--	--

LAMPIRAN:

**BAGAN ALUR/FLOWCHART STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
EVALUASI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

URAIAN	PIHAK YANG TERLIBAT				DUKUM EN	TARGET WAKTU
	Kerja Sama	Mitra	Wadir III	Direktur		
Bagian Kerja Sama menyusun daftar mitra yang memiliki perjanjian MoU, MoA, atau IA dengan BTP untuk pelaksanaan survei evaluasi kepuasan mitra. (Survei dilakukan setelah kerja sama berlangsung minimal setelah enam bulan).					Dokumen perjanjian kerja sama (MoU/MoA/IA)	4 Hari
Bagian Kerja Sama melakukan koordinasi dengan mitra terkait survei kepuasan yang akan dilakukan sekaligus memberi informasi yang jelas tentang tujuan evaluasi.					Dokumen perjanjian kerja sama (MoU/MoA/IA)	1 Minggu
Bagian Kerja Sama menyiapkan instrument atau kuesioner evaluasi kepuasan mitra					Instrumen kuesioner	2-3 Hari
Bagian Kerja Sama membagikan kuesioner secara online (google form) kepada mitra melalui korespondensi email.					Instrumen Kuesioner	1-2 Hari
Mitra kerja sama menerima dan mengisi kuesioner kepuasan sesuai dengan harapan dan pengalaman selama periode kerja sama dan mengirikan Kembali hasil isian kuesioner.					Instrumen Kuesioner	1 Minggu
Bagian Kerja Sama menelaah hasil survei kepuasan dari mitra kerja sama untuk menyusun laporan evaluasi.					Laporan Evaluasi	7 Hari
Bagian Kerja Sama memberikan laporan hasil evaluasi kepuasan mitra kerja sama kepada Wadir III dan mitra.					Laporan Evaluasi	2 Hari
Wadir III memberikan laporan kepada Direktur sebagai bagian dari LAKIN dan KPI tahun berjalan					Laporan Evaluasi	2 Hari
Bagian Kerja Sama, dan Wadir III, mengadakan pertemuan atau diskusi untuk membuat rencana perbaikan atau solusi dalam mengatasi kelemahan yang ditemukan.					Laporan Evaluasi	4 Hari



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
EVALUASI KEPUASAN MITRA
KERJA SAMA
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Dokumen : SOP/BTP/WDIII-
BTP/EKMKS/004
Revisi : -
Hal : SOP Eavlusi Kepuasan
Mintra Kerja Sama
Tanggal : 25 Februari 2025
Unit : Keria Sama