


**POLITEKNIK
BINTAN CAKRAWALA**

STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA (INTEGRASI LAPKERMA)

PERNYATAAN KERAHASIAAN

Dokumen ini beserta informasi di dalamnya bersifat rahasia dan merupakan milik tunggal Politeknik Bintang Cakrawala, serta tidak boleh dieksploitasi, digunakan, disalin, diduplikasi, atau direproduksi dalam bentuk atau media apa pun tanpa otorisasi tertulis sebelumnya dari Politeknik Bintang Cakrawala.

	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PENILAIAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA (INTEGRASI LAPKERMA)	
	KODE/No : 14/SOP-PBC/HKM/2026	Revisi : 0 Tanggal : 10 Februari 2026

1. Tujuan Prosedur

SOP ini bertujuan memberikan panduan yang terstruktur dan konsisten dalam pelaksanaan penilaian kepuasan mitra kerjasama Politeknik Bintang Cakrawala dengan rincian berikut:

- a. Menjamin ketersediaan data kepuasan mitra sebagai syarat mutlak pelaporan pada sistem LAPORKERMA.
- b. Menyelaraskan instrumen evaluasi dengan kriteria Indikator Kinerja Utama (IKU) 6 (Kerjasama Program Studi).
- c. Memastikan setiap *Implementation Arrangement* (IA) berakhir dengan evaluasi formal yang diakui secara nasional

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk seluruh unit kerja Politeknik Bintang Cakrawala yang melakukan kerjasama dengan mitra eksternal dengan cakupan dokumen sebagai berikut:

- a. MoU (Nota Kesepahaman) untuk tingkat Institusi.
- b. MoA (Perjanjian Kerjasama) untuk tingkat Prodi/Unit Kerja.
- c. IA (Rancangan Pelaksanaan atau *Implementation Arrangement*) untuk tingkat teknis kegiatan lingkup kerjasama (Magang, Riset P3M, Hibah Pemerintah, dst) yang telah ditandatangani oleh kedua pihak pelaksana kerjasama
- d. Bukti Kepuasan Mitra yaitu hasil rekapitulasi kuesioner dalam bentuk Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama yang ditetapkan dan disahkan oleh Pimpinan Politeknik Bintang Cakrawala (Kepala Divisi Humas, Kerjasama dan Marketing, Direktur dan Ka. LPM) yang kemudian dipaparkan dalam sebuah forum internal PBC dan diberikan salinan kepada mitra Kerjasama.
- e. Logbook/ Foto Kegiatan yaitu sebagai bukti pendukung validitas kerjasama pada system LAPORKERMA.

Ruang lingkup prosedur untuk standardisasi instrumen dilakukan oleh Divisi Humas, Kerjasama, & Marketing wajib memastikan instrumen survei kepuasan mencakup dan melampaui kriteria penilaian pada LAPORKERMA, sebagai berikut:

- a. Kualitas Lulusan/SDM: (Khusus pengguna lulusan).
- b. Kualitas Riset/Solusi: (Khusus P3M).
- c. Ketepatan Waktu & Administrasi: (Khusus Layanan Institusi).
- d. Pelaksanaan Survei: Dilakukan secara daring melalui link Google form yang link-nya terintegrasi dalam surat penutupan kegiatan IA.
- e. Evaluasi Skor (IKM):
 - Unggul (>4.5): Kerjasama dikembangkan ke level Internasional/Nasional.
 - Memenuhi (3.5 - 4.4): Kerjasama dilanjutkan dengan pembaruan IA.
 - Perbaikan (<3.5): Departemen Kerjasama mengirimkan Surat Evaluasi Resmi ke Mitra dan laporan internal ke Prodi/P3M untuk revisi teknis.
- f. Finalisasi Sistem: Divisi Humas, Kerjasama, & Marketing melakukan pembaharuan status MoA/IA pada sistem LAPORKERMA dari status "Aktif" menjadi "Selesai & Terevaluasi".

3. Pihak Yang Terkait

a. Program Studi (Prodi)

- Pengunggah bukti pelaksanaan IA (*Implementation Arrangement*) dan pengumpul respon kepuasan mitra Kerjasama
- Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama diunggah dijadikan bahan evaluasi dan tindak lanjut pada Laporan Evaluasi Diri (LED)

b. P3M

- Pengunggah bukti pelaksanaan IA (*Implementation Arrangement*) dan pengumpul respon kepuasan mitra kerjasama
- Penilaian instansi pemerintah digunakan untuk mengukur efektivitas dana hibah eksternal.

c. LPM

- Auditor mutu yang memastikan data kepuasan sesuai dengan standar instrumen mutu Politeknik Bintan Cakrawala

d. Humas, Kerjasama dan Marketing

- Pengelola akun LAPORKERMA, verifikator dokumen IA, dan koordinator survei kepuasan
- Memastikan implementasi kerjasama di PBC dilaporkan pada LAPORKERMA

4. Prosedur Pelaksanaan

Tahap	Aktivitas Kerja	Pelaksana	Durasi	Kaitan Lapkerma & Follow-Up
1	Sinkronisasi Data IA	Div. Humas, Kerjasama, & Marketing	3 Hari	Memastikan IA sudah terinput di LAPORKERMA sebelum monev dimulai.
2	Distribusi Kuesioner	Div. Humas, Kerjasama, & Marketing dan Prodi	5 Hari	Mengirimkan link kuesioner yang mencakup butir penilaian sesuai standar mutu PBC mengacu aturan Pemerintah.
3	Monitoring Respon	Div. Humas, Kerjasama, & Marketing	7 Hari	Jika respon <85%, Divisi HKM melakukan <i>follow-up</i> agar target validitas data LAPORKERMA terpenuhi.
4	Analisis & Skoring	Div. Humas, Kerjasama, & Marketing	5 Hari	Data diolah menjadi Indeks Kepuasan Mitra (IKM) untuk input lampiran di LAPORKERMA.
5	Laporan Managerial	Div. Humas, Kerjasama, & Marketing	2 Hari	Penyerahan laporan ke Direktur (Status: Kerjasama Efektif/Tidak).

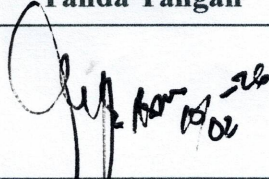
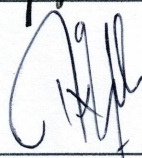



Tahap	Aktivitas Kerja	Pelaksana	Durasi	Kaitan Lapkerma & Follow-Up
6	Validasi & Audit Mutu	LPM	3 Hari	Verifikasi keaslian dokumen pendukung IA dan kuesioner sebelum finalisasi laporan.
7	Upload & Sinkronisasi	Div. Humas, Kerjasama, & Marketing	2 Hari	Unggah bukti IA dan hasil kepuasan ke portal LAPORKERMA.

5. LIST ALUR DIAGRAM

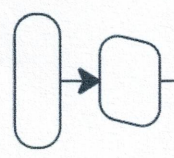
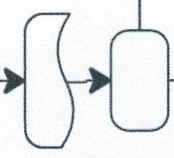
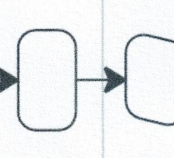
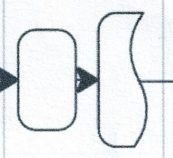
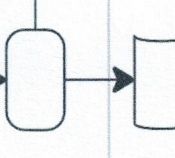
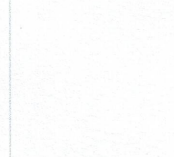

- SHEET TERPISAH -

6. PERSETUJUAN PROSEDUR

Prosedur di atas ditinjau dan disetujui untuk diterbitkan oleh:

Proses		Penanggungjawab		
		Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Perumusan	Astuti Silaban	Ka. Divisi Humas, Kerjasama & Marketing	 12.2.26
2	Pemeriksaan	Welli Braham K, SST.Par., M.Par.	Wakil Direktur Non Akademik	 11.2.26
3	Persetujuan	Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par	Ketua Senat	 12.2.26
4	Penetapan	Emilia Ayu Dewi K, S.Pd., M.Par.	Direktur	 13.2.26
5	Pengendalian	Dodi Setiawan, S.Kom., M.S.I.	Kepala LPM	 24/25

6. LIST OF EXHIBITS / FORMS

Kegiatan	Pihak yang terlibat				Keterangan
	HKM	Unit Pelaksana IA	LPM	Mitra Kerjasama	
Sinkronisasi data IA (<i>Implementation Arrangement</i>)					HKM memeriksa IA pada LAPORKERMA
Distribusi dan pengisian kuesioner kepuasan mitra kerjasama					HKM mengirimkan link kuesioner ke mitra kerjasama
Monitoring respon hasil kuesioner kepuasan mitra kerjasama					Jika respon < 85%, Divisi HKM <i>follow-up</i> untuk validitas data di LAPORKERMA
Pengolahan data dan analisa hasil kuesioner kepuasan mitra kerjasama					HKM menyusun kuesioner kepuasan untuk Mitra Kerjasama
Diskusi tindak lanjut Laporan Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama bersama Pimpinan PBC					HKM menyusun Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama, tindak lanjut bersama pimpinan (Wadir dan Direktur)
Audit Mutu Internal (AMI)					Pemenuhan dokumen mutu HKM
Pengunggahan dokumen IA dan hasil kuesioner kepuasan mitra kerjasama ke LAPORKERMA dan <i>stakeholder</i> PBC					Publikasi Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA
POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA (PBC)

I. IDENTITAS RESPONDEN & LEGALITAS KERJASAMA

Nama Instansi/Perusahaan: _____

Nama Pejabat/PIC: _____ **Jabatan:** _____

Email & Kontak PIC: _____

Kategori Mitra: Industri (Hotel/Resort) Pemerintah UMKM/LSM Institusi Pendidikan

Nomor IA (Implementation Arrangement): _____ (Sesuai Portal Lapkerma)

Ruang Lingkup: Pendidikan Penelitian Pengabdian Masyarakat Lainnya

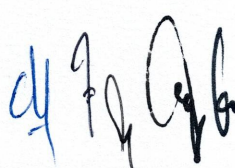
II. PETUNJUK PENGISIAN

(1: Sangat Tidak Puas, 2: Tidak Puas, 3: Cukup Puas, 4: Puas, 5: Sangat Puas)

III. ASPEK PENILAIAN

BAGIAN 1: BIDANG PENDIDIKAN & KUALITAS LULUSAN (Korelasi: Prodi)

No	Unsur Penilaian	1	2	3	4	5
1	Etika & Kepribadian: Kesopanan, kejujuran, dan integrasi personil Politeknik Bintang Cakrawala dalam lingkungan kerja.					
2	Kompetensi Bidang Keahlian: Kualitas keterampilan teknis (<i>hard skills</i>) sesuai bidang vokasi.					
3	Kemampuan Teknologi: Kecakapan dalam menggunakan alat kerja modern atau sistem digital informasi.					
4	Bahasa Asing: Kemampuan komunikasi efektif dengan tamu/ klien internasional.					
5	Kerjasama & Inisiatif: Kemampuan bekerja dalam tim tanpa instruksi yang berulang-ulang.					
6	Kesiapan Kerja: Kesesuaian sikap dan perilaku mahasiswa magang dengan ritme kerja mitra kerjasama.					





BAGIAN 2: BIDANG PENELITIAN & INOVASI TERAPAN (Korelasi: P3M)

No	Unsur Penilaian	1	2	3	4	5
7	Relevansi Solusi: Sejauh mana hasil riset PBC menjawab tantangan bisnis/operasional mitra.					
8	Profesionalitas Peneliti: Etika tim peneliti dalam menjaga kerahasiaan data mitra.					
9	Diseminasi: Kualitas presentasi dan kemudahan memahami laporan akhir riset.					
10	Nilai Tambah: Adanya inovasi baru yang dapat dipatenkan atau diterapkan (HKI).					

BAGIAN 3: PENGABDIAN MASYARAKAT & DAMPAK SOSIAL (Korelasi: P3M)

No	Unsur Penilaian	1	2	3	4	5
11	Kesesuaian Kebutuhan: Program pemberdayaan sesuai dengan masalah dan kebutuhan nyata di masyarakat/ instansi.					
12	Transfer Pengetahuan: Efektivitas edukasi tim PBC terhadap masyarakat.					
13	Keberlanjutan: Kejelasan rencana mandiri masyarakat setelah masa pendampingan berakhir.					

BAGIAN 4: LAYANAN ADMINISTRASI & KEMITRAAN (Korelasi: Dept. Kerjasama & LPM)

No	Unsur Penilaian	1	2	3	4	5
14	Efisiensi Birokrasi: Kecepatan dan kemudahan proses administrasi (MoU/MoA/IA).					
15	Komunikasi PIC: Kemudahan dalam menghubungi staf kerjasama PBC jika ada kendala.					
16	Kepatuhan Kontrak: Kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan klausul yang tertulis di IA.					
17	Citra Institusi: Kepuasan umum terhadap reputasi Politeknik Bintang Cakrawala sebagai mitra.					

Handwritten signature and initials in blue ink.

IV. EVALUASI STRATEGIS & KUALITATIF

1. **Dampak Kinerja:** Apakah kerjasama ini berkontribusi langsung pada peningkatan pendapatan, efisiensi, atau pelayanan instansi Anda?
Sangat Signifikan [] Cukup [] Tidak Berdampak []
2. **Keunggulan Politeknik Bintang Cakrawala:** Menurut Anda, apa nilai lebih Politeknik Bintang Cakrawala dibandingkan mitra perguruan tinggi lain?
3. **Rencana Pengembangan:** Bidang kerjasama apa yang ingin Anda realisasikan di masa depan (misal: *Joint Research*, Beasiswa, CSR, dll)?
4. **Rekomendasi:** Sebutkan poin kritis yang harus diperbaiki oleh PBC (jika ada):

Tempat, Tanggal: _____, 2026

(Tanda Tangan & Stempel Resmi Mitra)

Nama Terang & Jabatan: _____

Panduan Analisis Evaluasi dan Tindak Lanjut untuk Bagian Kerjasama, Humas dan Marketing serta LPM:

1. **Integrasi Lapkerma:** Pastikan data dari identitas responden divalidasi dengan pada data Portal Lapkerma Kemendikbudristek dalam menjamin pelaporan IKU yang valid.
2. **Skoring Akhir:**
 - **Skor 80-100:** Kerjasama Sangat Efektif (perpanjangan jangka waktu kerjasama).
 - **Skor 60-79:** Kerjasama Efektif (evaluasi butir IA).
 - **Skor < 60:** Kerjasama Kurang Efektif (Tindakan korektif bersama LPM dan Direktur).
3. **Pengarsipan:** Hasil survei ini wajib diunggah pada Sistem Informasi Elektronik Asesmen Dokumen (SIEAD) sebagai bukti autentik pemenuhan dokumen mutu Politeknik Bintang Cakrawala.
4. **Tindak Lanjut (*Feedback Loop*):** Bagian Kerjasama, Humas dan Marketing harus mengirimkan **Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama** kepada Mitra sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas hubungan kerjasama.

