



 <p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BIRO PERENCANAAN, KERJASAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT</p>	NOMOR SOP	:	SOP/05/UN8/BPKH/PS/2022
	TANGGAL REVISI	:	03 Januari 2022
	TANGGAL DISAHKAN	:	03 Januari 2022
	TANGGAL EFEKTIF	:	03 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  Drs. Parmasihah
	NAMA SOP	:	PENGUKURAN KEPUASAN STAKEHOLDER
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:		
<ol style="list-style-type: none">1. PERMENPAN NO 16 TAHUN 20142. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:20153. Pedoman Mutu Biro BPKH ULM	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan dalam melihat peluang perbaikan dari hasil survey kepuasan <i>stakeholder</i>2. Mampu memahami tata cara survey kepuasan <i>stakeholder</i>		
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:		
<ol style="list-style-type: none">1. SOP pengendalian arsip2. SOP pengendalian dokumen	<ol style="list-style-type: none">1. Alat tulis kantor2. Form kuisisioner kepuasan <i>stakeholder</i>3. Form evaluasi indeks kepuasan <i>stakeholder</i>4. Aplikasi google form (optional)5. Komputer dan printer		
PERINGATAN:	PENCATATAN PENDATAAN:		
Jika SOP tidak dilaksanakan maka dapat berakibat organisasi tidak dapat mengetahui persepsi <i>stakeholder</i> terhadap layanan yang telah diberikan sehingga tidak mendapatkan masukan peluang perbaikan dari <i>stakeholder</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Form kuisisioner kepuasan <i>stakeholder</i>2. Form evaluasi indeks kepuasan <i>stakeholder</i>		

2. Tujuan

Sebagai sarana untuk memantau persepsi *stakeholder* guna mendapatkan informasi yang akurat dalam menilai persepsi mereka.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan *stakeholder*, mulai dari pemberian kuesioner dan penerimaan keluhan *stakeholder*, pengolahan dan analisis data yang diperoleh, sampai dengan penentuan tindak lanjut.

4. Definisi

- 4.1 *Stakeholder* adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktivitas dan/atau karya pihak lain.
- 4.2 *Stakeholder* Eksternal adalah meliputi pihak lain yang berhubungan dengan ULM dalam proses pelayanan administrasi.
- 4.3 *Stakeholder* Internal adalah semua pihak yang meliputi mahasiswa, tenaga pendidik dan kependidikan yang berhubungan dengan ULM.
- 4.4 Kepuasan *Stakeholder* adalah kondisi ketika harapan *stakeholder* telah terpenuhi.

5. Ketentuan Umum

- 5.1 Pengukuran Kepuasan *Stakeholder* eksternal dilakukan sekali setahun.
- 5.2 Pengukuran Kepuasan *Stakeholder* internal (mahasiswa, tenaga pendidik dan kependidikan) dilakukan sebanyak 2 (dua) kali setahun, masing-masing sekali dalam setiap semester
- 5.3 Pengukuran kepuasan pelanggan pada BPKH ULM merujuk pada PERMENPAN NO 16 TAHUN 2014
- 5.4 Kuisisioner
Dalam penyusunan Kepuasan pelanggan digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan *stakeholder* penerima pelayanan.
Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner sebagaimana terlampir pada format survey kepuasan pelanggan
- 5.5 Bentuk Jawaban
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.
Untuk kategori:
 - a. **tidak baik** diberi nilai persepsi 1,
 - b. **kurang baik** diberi nilai persepsi 2,
 - c. **baik** diberi nilai persepsi 3,
 - d. **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.







- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

5.6 Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden.

6. Detail Aktivitas

6.1 Prosedur Pengukuran Kepuasan *Stakeholder*

Pelaku				Uraian	Lembar Kerja/ Referensi	Ket.
<i>Pengelola Sistem (PS)</i>	Bagian/unit Terkait	<i>Stakeholder</i>	Pihak Terkait			
				Sesuai dengan agenda pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i> yang telah disusun, <i>Pengelola Sistem (PS)</i> menyiapkan kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i>	Kuesioner pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i>	
				Menyebarkan kuesioner pada tiap unit terkait yang dikehendaki sesuai arahan <i>Pengelola Sistem (PS)</i>	Kuesioner pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i>	
				Unit terkait memberikan kepada <i>stakeholder</i> untuk mengisi kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i> yang telah disebar dan menyerahkan kembali ke unit terkait tersebut	Kuesioner pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i>	
				Mengolah kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i> yang telah terkumpul dalam waktu 1 minggu, menyajikan data kepuasan <i>stakeholder</i> pada <i>Pengelola Sistem (PS)</i> , serta melakukan pengarsipan kuesioner dan data olahan kepuasan <i>stakeholder</i>	Kuesioner pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i> Instruksi kerja pengolahan data kepuasan <i>stakeholder</i>	
				<ul style="list-style-type: none"> - Menyerahkan data hasil pengolahan pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i> pada pihak-pihak terkait untuk mendapatkan tindak lanjut - Memantau tindak lanjut 	Formulir permintaan tindakan koreksi dan pencegahan	

7. Lampiran

- 7.1 kuesioner pengukuran kepuasan *stakeholder*
- 7.2 formulir permintaan tindakan koreksi
- 7.3 Tabel hasil perhitungan rata-rata dari penilaian aktual & harapan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *stakeholder*

Data Responden	
No	
Umur	
Jenis Kelamin	
Pendidikan	
Pekerjaan	

Survey Kepuasan Pelayanan

1. Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini?
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di unit ini?
 - a. Selalu tidak tepat.
 - b. Kadang-kadang tepat.
 - c. Banyak tepatnya.
 - d. Selalu tepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
 - a. Tidak wajar.
 - b. Kurang wajar.
 - c. Wajar.
 - d. Sangat wajar.
5. Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?
 - a. Tidak puas.
 - b. Kurang puas.
 - c. Puas.
 - d. Sangat puas.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak mampu.
 - b. Kurang mampu.
 - c. Mampu.
 - d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak sopan dan ramah.
 - b. Kurang sopan dan ramah.
 - c. Sopan dan ramah.
 - d. Sangat sopan dan ramah.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?
 - a. Tidak tepat.
 - b. Kurang tepat.
 - c. Tepat.
 - d. Sangat Tepat.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?
 - a. Tidak puas.
 - b. Kurang puas.
 - c. Puas.
 - d. Sangat puas.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit
FM/07/01/UN8/BPKH/PS/2022	00	03 Januari 2022

No. PTP	:	
Bagian/Unit	:	
Tgl. PTP	:	
<input type="checkbox"/>	Temuan oleh Dosen/Karyawan/Kepala Unit	<input type="checkbox"/> Keluhan Stakeholder
<input type="checkbox"/>	Eksternal Audit	<input type="checkbox"/> Lain-lain
<i>Uraian Ketidaksesuaian</i>		
<i>(disi oleh pelapor)</i>		
Pelapor	Penerima	Tanggal
Nama/TTD	Nama/TTD	
<i>Analisis Penyebab Masalah</i>		
<i>(Diisi oleh Kepala Unit/PS)</i>		
<i>Tindakan Perbaikan</i>		
<i>Tanggal Rencana Penyelesaian Tindakan Perbaikan:</i>		
<i>(Diisi oleh Kepala Unit/PS)</i>		
Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan	Pelaksana Tindakan Perbaikan	Kepala Unit/PS
	Nama/TTD	Nama/TTD
Verifikasi Tindakan Perbaikan:		Tanggal Verifikasi
		Pengelola Sistem
		Nama/TTD