

SOP SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP INSTITUSI

NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/13
TGL. PEMBUATAN	: 21 Maret 2025
EDISI/REVISI KE	: 01/00
TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 21 Maret 2025

Riwayat Dokumen

Edisi	Revisi	Tanggal	Keterangan
01	00	21 Maret 2025	SOP baru dibuat

Lembar Pengesahan

Tanggal : 21 Maret 2025 Diperiksa oleh Wakil Direktur 3  Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes NIP. 197602021999031001	Tanggal : 21 Maret 2025 Disusun oleh Ka. Tim Humas & Pelayanan Publik  Meggy Wulandari Kai, M.Tr.Kep NIP.199710232022032004
---	--

Tanggal : 21 Maret 2025 Disetujui oleh Wakil Direktur 3  Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes NIP. 197602021999031001
--



NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/13
TGL. PEMBUATAN	: 21 Maret 2025
EDISI/REVISI KE	: 01/00
TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 21 Maret 2025
DISAHKAN OLEH	: Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
 Dr. H. Parellangi, S.Kep., Ners., M.Kep., M.H NIP. 197512152002121004	

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;
4. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja.
5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ;
6. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi ;
8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 211);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki tupoksi sebagai Wakil Direktur
2. Memiliki tupoksi sebagai Kasubbag
3. Memiliki tupoksi sebagai Tim Humas
4. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan komputer;
5. Pengguna Institusi Poltekkes Banjarmasin
6. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik;

KETERKAITAN:

- | | |
|--|---|
| 1. SOP Pelayanan Publik | 4. Kuesioner IKM |
| 2. Surat Keputusan Direktur | 5. SOP Penanganan Keluhan Stakeholder |
| 3. Bahan Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Institusi | 6. SOP Survei Kepuasan Mitra Kerjasama |
| | 7. SOP Survei Kepuasan Pengguna terhadap Alumni |

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

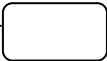
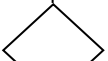
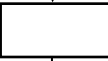
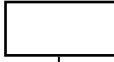
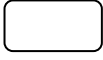
- | | |
|--------------|---|
| 1. Komputer, | 4. Internet; |
| 2. ATK; | 5. Link Survei Kepuasan Pengguna terhadap Institusi |
| 3. Printer; | |

PERINGATAN:

1. Jika SOP ini tidak diterapkan maka prosedur Survei Kepuasan Pengguna terhadap Institusi tidak berjalan dengan tertib dan lancar

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Laporan Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Institusi

No.	Kegiatan	Pelaksana				Baku Mutu			Keterangan
		Tim Humas	Kasubag Umum	Wadir III	Pengguna Institusi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyusun SK Tim Humas Sebagai Pelaksanaan Survei Kepuasan bagi Pengguna terhadap Institusi					Draft Surat Keputusan Direktur	30 menit	Surat Keputusan Direktur	
2	Menugaskan Tim Humas menyusun instrumen survei (kuisisioner) Kepuasan, menentukan besaran dan teknik pengumpulan sampel beserta respondennya			Tidak		Kualifikasi sebagai Tim Humas	10 menit	Instrumen survei (kuisisioner) kepuasan	
4	Memeriksa dan meneliti bahan pengukuran survei kepuasan, apabila setuju diparaf dan disampaikan pada Wadir III, apabila tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki					Bahan pelaksanaan kegiatan pengukuran IKM	30 menit	Bahan pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks kepuasan yang telah diparaf	
5	Melaksanakan rapat persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Pengguna terhadap Institusi					Kualifikasi Sebagai Wakil Direktur III	60 Menit	Notulensi Rapat	
6	Melaksanakan pengukuran survei kepuasan pada Pengguna terhadap Institusi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin					Kualifikasi sebagai Tim Humas	1 Minggu	Indeks Kepuasan Masyarakat	
7	Mengisi Survei kepuasan pada Pengguna terhadap Institusi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin					Pengguna Institusi Poltekkes Kmenkes Banjarmasin	5 Menit	Indeks Kepuasan Masyarakat	
8	Mengumpulkan kuisisioner yang telah diisi responden dan mengolah hasil survei					Kualifikasi sebagai Tim Humas	5 Menit	Big Data Hasil Survei	