

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/06
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 Ka. Tim HUMAS & Pelayanan Publik  Meggy Wulandari Kai, M.Tr.Kep NIP.199710232022032004	Tanggal : 21 Maret 2025 Disusun oleh Anggota Divisi Media dan Branding  Siti Noor A'in A'fiah Puteri, S.Tr.KL NIP.199505092022032002
--	---

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



NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/06
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 :		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
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 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.		1. Memiliki tupoksi sebagai Pimpinan Perguruan Tinggi dan jajarannya; 2. Memiiki tupoksi sebagai Tim Humas dan Pelayanan Publik; 3. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik.	
KETERKAITAN:		PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
1. SOP Survei Kepuasan Dosen Dan Tendik 2. SOP Survei Kepuasan Mahasiswa 3. SOP Survei Kepuasan Stake Holder 4. SOP Survei Mitra Kerjasama	1. Survei Alumni 2. SOP Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Alumni 3. SOP Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Institusi	1. Media Scan Barcode/ Link Survei; 2. ATK;	3. Komputer; 4. Internet.
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
1. Jika SOP ini tidak diterapkan maka prosedur layanan Kepuasan Masyarakat tidak berjalan dengan tertib dan lancar.		1. Laporan Survei IKM Per Triwulan.	

No	Kegiatan	Baku Mutu			Keterangan			Keterangan
		Tim Humas & Yanlik	Wadir III	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim humas dan pelayanan publik menyiapkan instrumen survei Kepuasan Masyarakat				Komputer	30 Menit	Instrumen survei Kepuasan Masyarakat	
2	Tim humas dan pelayanan publik membagikan link survei kepada Masyarakat Pengguna baik Dosen/ Tenaga Kependidikan/ Tenaga <i>Outsourcing</i> Mahasiswa/ Alumni/ Stakeholder setiap Triwulan				Komputer, Internet	30 Detik	Link survei tersampaikan ke target responden	
3	Masyarakat Pengguna mengisi Survei secara <i>online</i> melalui link yang telah dibagikan				Komputer, handphone, tablet	5 menit	Data survei terkumpul	
4	Tim humas dan pelayanan publik melakukan analisis data hasil pengukuran				Komputer, Software Pengolah Data	2 hari	Hasil analisis data survei	
5	Tim humas dan pelayanan publik membuat laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat				Komputer	1 hari	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	
6	Verifikasi laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat				Laporan Survei	1 hari	Laporan hasil survei yang telah diverifikasi	
7	Laporan dan Indeks Kepuasan Masyarakat di Publikasikan				Website, Media Sosial	15 menit	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Flyer Indeks Kepuasan Masyarakat telah di Publikasikan	