

SOP SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER	NOMOR SOP	:	PR/PKBjm/ADUM/HPB/09
	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 HUMAS & Pelayanan Publik  Sri Rosalia, SAB, MA NIP. 197712232001122001
---	--

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



NOMOR SOP	:	PR/PKBjm/ADUM/HPB/09
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 Tim Humas;
2. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan komputer;
3. Stakeholder terkait.

KETERKAITAN:

1. SOP Kepuasan *stakeholder*
2. Bahan Instrumen Pengukuran Kepuasan
3. Kuesioner Kepuasan *stakeholder*

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

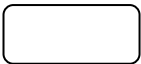
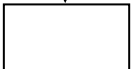
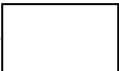
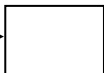
1. Komputer,
2. ATK;
3. Printer;
4. Internet.

PERINGATAN:

1. Jika SOP ini tidak diterapkan maka prosedur Survey Kepuasan *stakeholder* tidak berjalan dengan tertib dan lancar.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Laporan Survey Kepuasan *stakeholder*.

No.	Kegiatan	Buku Mutu			Keterangan			Keterangan
		Tim Humas dan Yanlik	Stakeholder	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyiapkan kuesioner survei kepuasan <i>stakeholder</i> yang di isi secara online				Instrumen Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	5 Menit	Link Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	
2	Menyebarkan kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i>				Link Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	5 Menit	Penyebaran Link Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	
3	Mengisi kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i> yang telah disebar				Link Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	5 Menit	Hasil Jawaban Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	
4	Mengolah kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i> yang telah terkumpul				Formulir permintaan tindakan koreksi dan pencegahan	1 Hari	Hasil Kuesioner Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	
5	Menyajikan data dan hasil kepuasan <i>stakeholder</i> pada pihak-pihak terkait untuk mendapat tindak lanjut				Formulir permintaan tindakan koreksi dan pencegahan	1 Hari	Hasil tindak lanjut	
6	Melakukan pengarsipan kuesioner dan data olahan kepuasan <i>stakeholder</i>				Formulir hasil permintaan tindakan koreksi dan pencegahan	5 Menit	Arsip	