



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SOP-UNAKI-27-03 PENGUKURAN PEMANGKU
KEPENTINGAN**

PUSAT PENJAMIN MUTU



UNIVERSITAS AKI

Jl. Imam Bonjol No. 15 - 17 Semarang
Telp. (024) 3552 555, Fax. (024) 3552 111, website: www.unaki.ac.id

SEJARAH REVISI DOKUMEN

KODE DOKUMEN : SOP-UNAKI-27-03
JENIS DOKUMEN : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
JUDUL DOKUMEN : PENGUKURAN KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
NO. SALINAN : _____

REVISI KE	TANGGAL REVISI	URAIAN REVISI

<p>DISIAPKAN OLEH : SEKRETARIS PPM</p>  <p>(YOHANA TRI WIDAYATI, S.E., M.Kom.)</p>	<p>DIPERIKSA OLEH : KEPALA PPM</p>  <p>(Dr. Ir. NUSWANTORO SP, M.M)</p>	<p>DISAHKAN OLEH : REKTOR</p>  <p>(Dr. TRI PURWANI, S.E., M.M.)</p>
---	--	--

DILARANG MENGGANDAKAN DOKUMEN INI TANPA SEJIN PPM

- 1. TUJUAN**
- 1.1. Sebagai sarana untuk memantau persepsi stakeholder guna mendapatkan informasi yang akurat dalam menilai persepsi mereka.
 - 1.2. Memberikan panduan dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi kepuasan *stakeholder* (Mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan *stakeholder* lainnya).
- 2. RUANG LINGKUP**
- 2.1. Rektor
 - 2.2. Dekan
 - 2.3. Ketua Program Studi
 - 2.4. Dosen
- 3. DESKRIPSI**
- Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan stakeholder, mulai dari kuesioner pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi, penerimaan keluhan *stakeholder*, hingga bagaimana proses layanan. Mengelola dan menganalisa data yang diperoleh sampai dengan penentuan tindak lanjut.
- 4. DAFTAR ISTILAH**
- 4.1. *Stakeholder*/pemangku kepentingan adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktivitas dan/atau karya pihak lain.
 - 4.2. *Stakeholder*/pemangku kepentingan eksternal adalah pihak lain yang berhubungan dengan lembaga dengan proses pelayanan administrasi.
 - 4.3. *Stakeholder*/pemangku kepentingan internal adalah semua pihak yang meliputi dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, yang berhubungan dengan lembaga.
 - 4.4. Kepuasan *stakeholder*/pemangku kepentingan adalah kondisi ketika harapan *stakeholder* telah terpenuhi.
- 5. REFERENSI**
- 5.1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 - 5.2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
 - 5.3. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 5.4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5.5. PP No. 8 Tahun 2012 Tentang KKNi
 - 5.6. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 Tentang Penerapan KKNi
 - 5.7. Statuta Universitas AKI
 - 5.8. Rencana Induk Pengembangan Universitas AKI
 - 5.9. Rencana Strategis Universitas AKI tahun 2015-2019
- 6. DISTRIBUSI**
- 6.1. Rektorat
 - 6.2. Fakultas
 - 6.3. Program Studi
 - 6.4. Biro Administrasi dan Sumber Daya
 - 6.5. PUSTIK
 - 6.6. LPPM
 - 6.7. UPT Humas
- 7. PROSEDUR**
- Umum** Pengukuran kepuasan stakeholder eksternal dilakukan setiap tahun

Sedangkan pengukuran kepuasan stakeholder internal (dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan) dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali setahun, masing-masing sekali dalam setiap semester.

Pengukuran kepuasan internal meliputi seberapa besar pemahaman mengenai VMTS dan kepuasan mahasiswa, dosen dan tendik yang telah ditetapkan lembaga.

- 7.1. Biro Administrasi dan Sumber Daya/PUSTIK. Sesuai dengan agenda pengukuran kepuasan stakeholder yang telah disusun, Biro Administrasi dan Sumber Daya dan PUSTIK membuat kuesioner kepuasan *stakeholder* dengan mengisi kuesioner pada link yang berkaitan dengan pemahaman Visi Misi Tujuan dan Strategi (VMTS). Adapun link berkaitan dengan pemahaman VMTS sebagai berikut:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfxP5aC-9X1UZCh2BWbrjwXConcYes3hiPR9YPfXRbbG8LXAQ/viewform>

Untuk kuesioner kepuasan mengajar dosen, dengan mengisi link sebagai berikut:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfxP5aC-9X1UZCh2BWbrjwXConcYes3hiPR9YPfXRbbG8LXAQ/formResponse>

Untuk pengukuran dalam bidang penelitian terhadap ketersediaan fasilitas, dengan mengisi link sebagai berikut:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfxP5aC-9X1UZCh2BWbrjwXConcYes3hiPR9YPfXRbbG8LXAQ/formResponse>

Untuk pengukuran dalam bidang pengabdian kepada masyarakat terhadap ketersediaan fasilitas, dengan mengisi link sebagai berikut:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfxP5aC-9X1UZCh2BWbrjwXConcYes3hiPR9YPfXRbbG8LXAQ/formResponse>

Kuesioner tingkat kepuasan dukungan untuk pengembangan profesi, dengan mengisi link sebagai berikut:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfxP5aC-9X1UZCh2BWbrjwXConcYes3hiPR9YPfXRbbG8LXAQ/formResponse>

Mengumumkan pengisian kuesioner pada tiap unit terkait yang dikehendaki sesuai arahan Bagian Administrasi Akademik dan Sumber Daya.

- 7.2. PUSTIK PUSTIK mengolah kuesioner kepuasan *stakeholder* yang telah terisi dalam waktu 1 minggu.

Mengidentifikasi kuesioner yang masuk kemudian melakukan perhitungan dan analisa terhadap jawaban butir-butir pertanyaan.

Mengecek berapa persen tingkat kepuasan dari masing-masing jawaban butir-butir pertanyaan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan dibandingkan dengan tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan tendik.

Mengidentifikasi dan menganalisis terhadap jawaban pertanyaan yang

tidak memuaskan.

Meminta persetujuan kepada Prodi/Ka. Biro/Kabag/KaLembaga/ atas rencana tindakan perbaikan dan/atau tindakan pencegahan kepada atasan, perbaiki ulang bila tidak disetujui.

Melaksanakan tindakan perbaikan dan/atau pencegahan, mengecek hasilnya, memperbaiki ulang bila belum memuaskan dengan menggunakan Form Pemantauan/Form Monev ([FSOP-UNAKI-29-05-h](#), Lampiran H) dan Risalah Rapat ([FSOP-UNAKI-29-04-d](#), Lampiran D serta Daftar Hadir ([FSOK-UNAKI-29-04-e](#), Lampiran E).

8. LAMPIRAN

- A. FSOP-UNAKI-29-04-d, Lampiran D Formulir Risalah Rapat.
- B. FSOP-UNAKI-29-04-e, Lampiran E Formulir Daftar Hadir
- C. FSOP-UNAKI-29-05-h, Lampiran H Formulir Monitoring dan Evaluasi.