



**POLITEKNIK
STATISTIKA STIS**

Pedoman

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

POLITEKNIK STATISTIKA STIS



SATUAN PENJAMINAN MUTU

POLITEKNIK STATISTIKA STIS



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena Politeknik Statistika STIS telah berhasil menyelesaikan penyusunan Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dengan baik.

Politeknik Statistika STIS memandang survei kepuasan pengguna layanan merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolok ukur dan alarm bagi Politeknik Statistika STIS dalam menjaga kualitas pelayanannya. Melalui survei kepuasan pengguna layanan, para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Statistika STIS, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Statistika STIS. Hal ini semata dilakukan bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Politeknik Statistika STIS.

Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan Politeknik Statistika STIS disusun dengan tujuan untuk memberikan panduan yang jelas dan terarah terhadap pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, sehingga pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan secara berkala, menggunakan instrumen yang valid dan andal, dianalisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan, ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan, dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

Jakarta, 10 Februari 2021

Direktur Politeknik Statistika STIS

ttd

Erni Tri Astuti

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Survei Kepuasan

C. Dasar Hukum

D. Tujuan

E. Sasaran

F. Ruang Lingkup

BAB II: TUJUAN, TEKNIK DAN PELAKSANAAN SURVEY

A. Tujuan Survei

B. Teknik Survei

C. Pelaksanaan Survei

D. Periode Survei

E. Pengukuran Indeks Kepuasan

BAB III: PENYUSUNAN LAPORAN, PUBLIKASI

A. Penyusunan Laporan

B. Publikasi Hasil Laporan

C. Rencana Tindak Lanjut Survei

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik

Lampiran 2 Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran

Lampiran 3 Kepuasan Dosen (Penelitian dan PkM dimasukkan)

Lampiran 4 Kepuasan Tenaga Kependidikan

Lampiran 5 Kepuasan Lulusan

Lampiran 6 Kepuasan Pengguna Lulusan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang dan tuntutan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mereka dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra yang dilakukan oleh Politeknik Statistika STIS saat ini belum memenuhi harapan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mereka yang disampaikan melalui berbagai saluran informasi, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Politeknik Statistika STIS, yang menimbulkan ketidakpercayaan berbagai pihak yang disebutkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Survei Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 3, mensyaratkan adanya pengukuran kepuasan pengguna dalam penyusunan laporan evaluasi diri program studi, yang meliputi:

1. Kepuasan para pemangku kepentingan yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen (C.2.8.)
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan (C.3.8.).
3. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM (C.4.8.).
4. Kepuasan civitas academica terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana (C.5.8.).
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan (C.6.8.).
6. Kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian (C.7.8.).
7. Kepuasan pelaksana PKM dan mitra kegiatan PKM terhadap layanan dan proses PKM (C.8.8.).
8. Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan (C.9.5.).

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 3, menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Menggunakan instrumen yang sahih, andal, mudah digunakan.
2. Dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif.
3. Dianalisis dengan metode tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.
5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, menyatakan prinsip yang digunakan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif, dalam melaksanakan survei masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
8. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi.
9. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.

D. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

E. Sasaran

1. Mendorong partisipasi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi survei pelayanan terhadap:

1. Mahasiswa
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Lulusan
5. Pengguna Lulusan
6. Mitra

BAB II

TUJUAN, TEKNIK, DAN PELAKSANAAN SURVEY

A. Tujuan Survei

Berbagai Survei Kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan mutu pelayanan.
4. Sebagai umpan balik (feedback) dalam memperbaiki mutu layanan.

B. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik melalui pengisian Google Form;
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan manajemen dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

D. Periode Survei

Survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan Politeknik Statistika STIS secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 tahun (tahunan) sesuai dengan kebutuhan.

E. Pengukuran Indeks Kepuasan

Setiap pertanyaan survei masing-masing dimensi diberi nilai yang dihitung menggunakan rata-rata masing-masing dimensi pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan kepuasan pengguna layanan terhadap dimensi yang dikaji, setiap dimensi pelayanan memiliki penimbang yang sama. Selanjutnya berdasarkan pengolahan data, dapat ditentukan kinerja unit pelayanan berdasarkan tabel berikut:

NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Untuk memudahkan interpretasi terhadap indeks kepuasan pengguna layanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan} \times 25$$

BAB III

PENYUSUNAN LAPORAN, PUBLIKASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

A. Penyusunan Laporan

Tim pelaksana wajib menyusun laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan, dimana laporan ini merupakan salah satu media untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan. Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan disusun mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, mencakup latar belakang, maksud dan tujuan, dasar hukum.

BAB II : Metodologi, menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengolahan data, yang meliputi tim pelaksana, penetapan instrumen, penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data.

BAB III : Hasil dan Pembahasan, berisikan data hasil survei dan analisisnya, serta pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

BAB IV : Penutup, berisikan kesimpulan dan saran.

B. Publikasi Hasil Laporan

Hasil survei kepuasan pengguna layanan wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, atau media jejaring sosial lainnya. Publikasi juga dapat dilakukan dengan mempublikasikan laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan di website <https://spm.stis.ac.id>.

C. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan, jajaran manajemen Politeknik Statistika STIS melaksanakan rapat tinjauan manajemen (RTM) untuk menyusun rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 24 bulan).

1 (P7)	Ketepatan waktu Dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan								
2 (P8)	Pemberian <i>feed back</i> tugas kepada mahasiswa oleh Dosen								
3 (P9)	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan								
4 (P10)	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan								
5 (P11)	Kemampuan Dosen menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa								
6 (P12)	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis								
C	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;								
1 (P13)	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik								
2 (P14)	Pemenuhan tatap muka 14 kali pertemuan/semester								
3 (P15)	Transparansi dalam pemberian nilai								
4 (P16)	Keramahan tenaga kependidikan dan pengelola untuk melayani								

D	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;								
1 (P17)	Obyektivitas dalam penilaian								
2 (P18)	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat keepakatan perkuliahan di awal pertemuan semester								
3 (P19)	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan								
E	<i>Tangible</i>: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.								
1 (P20)	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Politeknik Statistika STIS dan Website)								
2 (P21)	Ketersediaan dan kualitas fasilitas penunjang akademik seperti laboratorium, perpustakaan, jaringan, ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik								

P7	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas terkait rekrutmen, penempatan pegawai, promosi/mutasi pegawai, pemeliharaan dan pemberhentian pegawai (<i>reliability</i>)								
P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pimpinan dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat, diklat, studi lanjut, kesejahteraan, dst) (<i>responsiveness</i>)								
P9	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai (<i>assurance</i>)								
P10	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, system informasi, jaringan internet, parkir, toilet, ruang laktasi, tempat ibadah dan sebagainya) (<i>tangible</i>)								
P11	Partisipasi pegawai dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan (<i>empathy</i>)								
P12	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan (<i>assurance</i>)								

P10	Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi (assurance)								
P11	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan (tangible)								
P12	Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan (tangible)								
P13	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan (tangible)								
P14	Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan (empathy)								
P15	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan (assurance)								

P8	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) (<i>reliability</i>)								
P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (<i>responsiveness</i>)								
P10	Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi mengenai lulusan (<i>assurance</i>)								
P11	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan misalnya website, aplikasi dll. (<i>tangible</i>)								
P12	Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan (tidak jadi dipakai) (<i>tangible</i>)								
P13	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan (tidak jadi dipakai) (<i>tangible</i>)								
P14	Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan, misalnya FGD, email, kontak website, dll. (<i>empathy</i>)								

P15	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan, misalnya penjelasan melalui website, email, dll. <i>(assurance)</i>								
-----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577