



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
Jl. Adi Sucipto No. 001, Sukarami – 30155, Palembang
Telp. 0711-410930
Fax. 0711-420385

DAFTAR ISI

1. TUJUAN

2. RUANG LINGKUP

3. DEFINISI

4. DASAR HUKUM / REFERENSI

5. KETERKAITAN

6. PERINGATAN

7. CARA MENGATASI

8. PERALATAN

9. URAIAN PROSEDUR

1. TUJUAN

Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memastikan bahwa survei yang dilakukan terhadap masyarakat terkait dengan layanan publik berjalan secara efektif, konsisten, dan sesuai standar yang ditetapkan. Secara umum, beberapa tujuan utama dari SOP survei kepuasan masyarakat adalah:

- 1). Menjamin Kualitas Pelayanan: SOP membantu menjaga agar survei dilakukan dengan metode yang benar sehingga hasilnya dapat diandalkan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan.
- 2). Mengidentifikasi Kebutuhan dan Harapan: Survei ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan, harapan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, yang kemudian bisa menjadi dasar untuk perbaikan layanan.
- 3). Menyediakan Data yang Akurat dan Relevan: SOP mengatur cara pengumpulan, pengolahan, dan analisis data survei agar informasi yang dihasilkan valid dan dapat digunakan sebagai dasar keputusan.
- 4). Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas: Dengan mengikuti SOP, organisasi atau lembaga yang menyediakan layanan publik dapat menunjukkan transparansi dalam mengukur kinerjanya dan bertanggung jawab terhadap hasil yang diperoleh.
- 5). Mempermudah Perbaikan Layanan: Berdasarkan hasil survei, organisasi bisa mengetahui area yang membutuhkan perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan mutu layanan.
- 6). Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan: Tujuan akhir dari survei ini adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, dengan memperhatikan masukan dan umpan balik yang diperoleh melalui survei tersebut.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur ini diharapkan proses survei kepuasan masyarakat pada Politeknik Penerbangan Palembang dapat kualitas layanan Politeknik Penerbangan Palembang.

2. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik Penerbangan Palembang merujuk pada batasan dan aspek yang akan dijangkau oleh survei dalam rangka mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh institusi kepada para pengguna layanan, seperti mahasiswa, dosen, staf, dan masyarakat umum. Berikut adalah ruang lingkup yang umum dalam kegiatan tersebut:

1). Responden

- Mahasiswa: Sebagai pengguna utama layanan pendidikan, survei ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur kepuasan terhadap berbagai layanan akademik dan non-akademik.
- Dosen dan Tenaga Kependidikan: Survei ini juga mencakup pendapat dosen dan Tenaga Kependidikan terkait dukungan institusi dalam proses pembelajaran dan penelitian.
- Masyarakat dan Stakeholders Lainnya: Pihak eksternal yang terlibat atau menerima dampak dari kebijakan atau layanan Politeknik Penerbangan Palembang, seperti alumni dan orang tua mahasiswa.

2). Aspek yang disurvei

- Layanan Akademik: Meliputi kualitas pembelajaran, penyampaian materi, aksesibilitas dosen, kurikulum, jadwal kuliah, serta fasilitas pendukung belajar seperti perpustakaan, laboratorium, dan platform e-learning.
- Layanan Administrasi: Efektivitas layanan administrasi akademik seperti pendaftaran, pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), dan layanan transkrip serta ijazah.
- Fasilitas Umum: Kepuasan terhadap fasilitas kampus seperti gedung, ruang kelas, jaringan internet, kantin, tempat parkir, dan ruang rekreasi.
- Layanan Kemahasiswaan: Meliputi bimbingan konseling, organisasi mahasiswa, layanan beasiswa, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa.
- Layanan Keuangan: Proses pembayaran biaya kuliah, keringanan biaya, dan layanan keuangan lainnya.
- Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat: Dukungan dan fasilitas untuk penelitian bagi dosen dan mahasiswa, serta kontribusi Politeknik Penerbangan Palembang terhadap masyarakat melalui pengabdian.
- Layanan Karir dan Alumni: Bantuan Politeknik Penerbangan Palembang dalam persiapan karir, bursa kerja, pelatihan soft skill, dan program penelusuran alumni.

3). Metode Pelaksanaan survei

- Jenis Survei: Menggunakan survei kuantitatif dan kualitatif, melalui kuesioner online
- Teknologi dan Platform: Penggunaan aplikasi atau platform digital untuk memfasilitasi pengumpulan data, seperti Google Forms, Sistem Informasi Kepuasan Pengguna Layanan (SIKEPALA) Politeknik Penerbangan Palembang, aplikasi SKM kementerian perhubungan.
- Jadwal Survei: Survei dilakukan secara berkala, misalnya setiap akhir semester, akhir tahun akademik, atau setelah kegiatan tertentu.

4). Parameter dan Indikator Kepuasan

- Menggunakan skala penilaian standar, seperti skala Likert, untuk mengukur tingkat kepuasan.
- Indikator kepuasan dapat mencakup kecepatan pelayanan, kualitas layanan, ketersediaan informasi, keramahan staf, kemudahan akses, dan kepuasan secara keseluruhan.

5). Pengolahan dan Analisis Data

- Data yang terkumpul akan diolah secara statistik untuk menemukan tren kepuasan, poin kekuatan, serta area yang perlu perbaikan.
- Analisis kualitatif akan dilakukan terhadap jawaban terbuka atau komentar yang diberikan oleh responden untuk memberikan wawasan yang lebih dalam.

6). Tindak Lanjut dan Publikasi Hasil

- Hasil survei akan dilaporkan kepada pihak terkait, seperti pimpinan Politeknik Penerbangan Palembang, fakultas, dan unit layanan yang relevan.
- Rekomendasi perbaikan dibuat berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan layanan di masa mendatang.
- Publikasi hasil survei kepada responden dan masyarakat kampus untuk transparansi dan menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu.

7). Sumber Daya dan Tim Pelaksana

- Survei ini dikelola oleh Satuan Penjaminan Mutu dengan melibatkan tim pelaksana survei yang bertanggung jawab atas evaluasi layanan di Politeknik Penerbangan Palembang.
- Melibatkan unit teknologi informatika untuk menjamin keberlangsungan survei secara online untuk memastikan seluruh proses berjalan dengan efektif dan tepat waktu.

Ruang lingkup ini memastikan bahwa survei kepuasan mencakup aspek-aspek penting dalam layanan Politeknik Penerbangan Palembang dan memberikan hasil yang relevan untuk perbaikan mutu layanan di masa depan.

3. DEFINISI


SKM : Survei Kepuasan Masyarakat.

SIKEPALA : Sistem Informasi Kepuasan Pengguna Layanan

3AS CSMS : Aplikasi survei kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi Kementerian Perhubungan berbasis Case Survey Management System.



SOP
POLITEKNIK PENERBANGAN
PALEMBANG

Nomor SOP	:	SOP-SPM 01 tahun 2024
Tgl. Disahkan	:	2 Januari 2024
Tgl. Revisi	:	-
Tgl. Diberlakukan	:	2 Januari 2024
Disahkan oleh	:	<p>DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG</p>  <p>SUKAHIR, S.Si.T., M.T. NIP. 19740714 199803 1 001</p>

SUEVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4. Dasar Hukum:

1. PM. 70 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Palembang;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 102 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang;
3. Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Palembang Nomor SK. 121/Poltekbang.plg-2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Layanan di Politeknik Penerbangan Palembang

7. Cara mengatasi:

- Melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Melakukan pelatihan kepada tim survei dan pengolah data

5. Keterkaitan:

- Pedoman Akademik
- Pedoman Non Akademik

- KPI Politeknik Penerbangan Palembang

8. Peralatan :

1. Komputer/ Laptop;
2. Sistem Informasi Kepuasan Pengguna Layanan (SIKEPALA)
<https://sikepala.poltekbangplg.ac.id>
3. Aplikasi 3AS CSMS Kementerian Perhubungan
<https://skm.dephub.go.id>
4. Alat tulis kantor (ATK).

6. Peringatan:

-

9. Uraian Prosedur :

No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Direktur	SPM	Tim Survei	Responden	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menetapkan Tim Survei					SK Tim Survei	1 Hari	SK Tim Survei	
2	Menyusun Jadwal Survei					Jadwal Survei	1 Hari	Jadwal Survei	
3	Menyusun Instrumen Survei					Instrumen Survei (Kuisisioner)	1 Hari	Instrumen Survei (Kuisisioner)	
4	Menginput Instrumen Survei pada platform survei digital					Screen Shot Platform Digital	1 Hari	Screen Shot Platform Digital	
5	Melaksanakan survei kepada responden					Screen Shot Platform Digital	3 Hari	Screen Shot Platform Digital	
6	Mengolah data Survei pada platform digital					Screen Shot Platform Digital	1 Hari	Screen Shot Platform Digital	
7	Membuat Laporan Hasil Survei					Laporan Hasil Survei	1 Hari	Laporan Hasil Survei	
8	Mendokumentasikan dan mempublikasikan Laporan Hasil Survei					Screen Shoot Publikasi Laporan Hasil Survei	1 Hari	Screen Shoot Publikasi Laporan Hasil Survei	
TOTAL							10 Hari		