

	No.PR.34.4-V4 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		7 Januari 2025	

1. Tujuan

- Mengetahui kepuasan pengguna layanan yang diukur secara kuantitatif

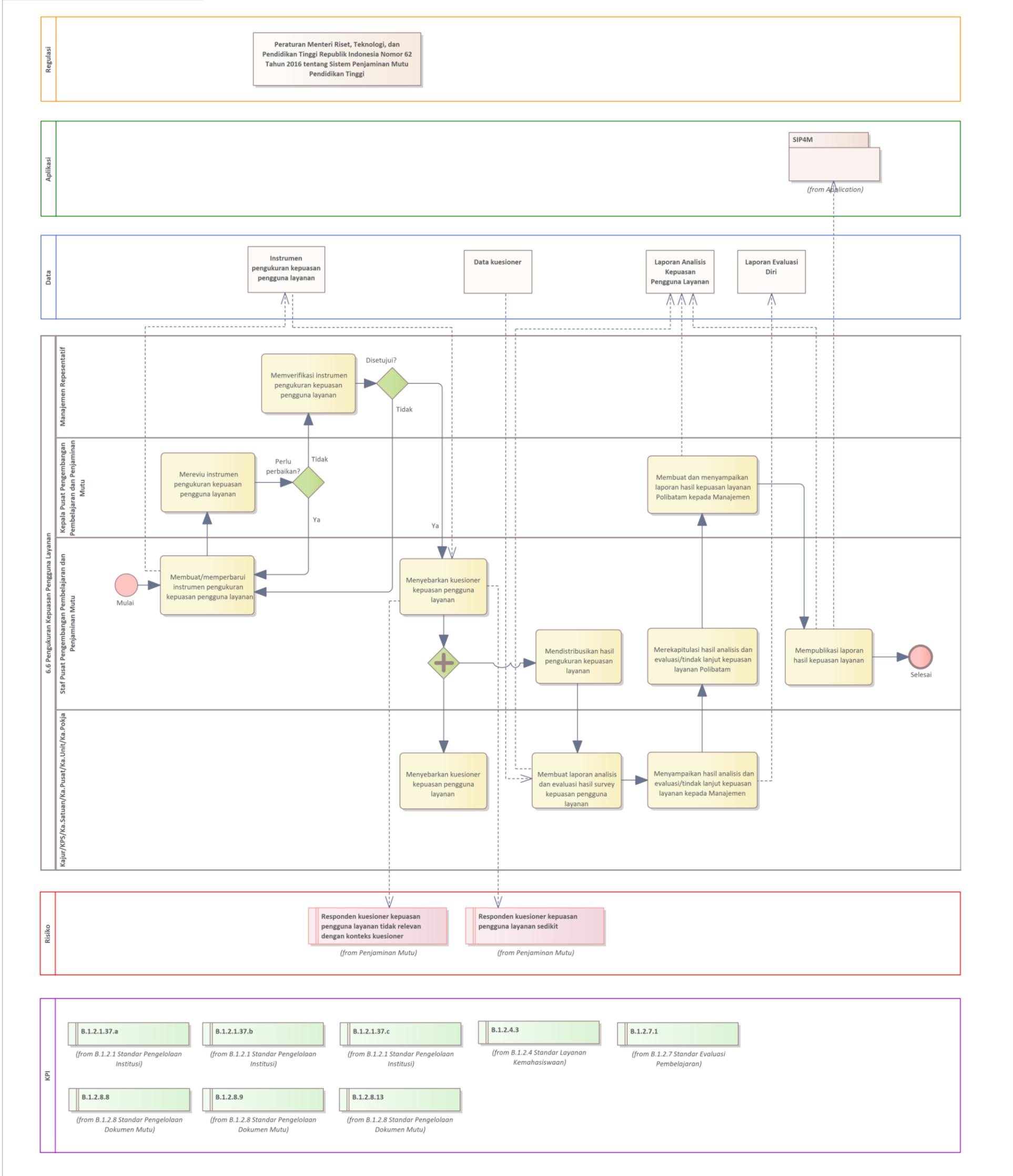
2. Ruang Lingkup

- Penyebaran kuesioner, pengolahan data, pelaporan analisis dan publikasi hasil kepuasan pengguna layanan

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis

Business Process 6.6 Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan



	No.PR.34.4-V4 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		7 Januari 2025	

Uraian Diagram Alir

Aktifitas	Catatan
Waka-P4M membuat/memperbarui instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan	Instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan termasuk tetapi tidak terbatas pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrumen kualitas layanan Politeknik Negeri Batam 2. Instrumen kualitas layanan Manajemen Jurusan 3. Instrumen pelaksanaan Proses Belajar Mengajar (PBM)
Staf-P4M menyebarkan kuesioner kepuasan pengguna layanan	Kuesioner di distribusikan ke struktural
Kajur/KPS/Ka.Satuan/Ka.Pusat/Ka.Unit/Ka.Pokja menyebarkan kuesioner kepuasan pengguna layanan	Kuesioner di distribusikan ke pengguna layanan
Kajur/KPS/Ka.Satuan/Ka.Pusat/Ka.Unit/Ka.Pokja menyampaikan hasil analisis dan evaluasi/tindak lanjut kepuasan layanan kepada Manajemen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian hasil analisis dan evaluasi/tindak lanjut kepuasan layanan per triwulan dapat melalui RTM atau media lainnya 2. Penyampaian hasil analisis dan evaluasi/tindak lanjut kepuasan layanan tahunan melalui LED
Ka.P4M membuat dan menyampaikan laporan hasil kepuasan layanan Polibatam kepada Manajemen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan hasil kepuasan layanan per triwulan dapat melalui RTM atau media lainnya 2. Menyampaikan laporan hasil kepuasan layanan Polibatam setiap tahun

4. Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan	Kuesioner Kualitas Layanan	<i>Cloud P4M</i>	5 Tahun
2.	Data Kuesioner	Kuesioner Kualitas Layanan	<i>Cloud P4M</i>	5 Tahun
3.	Laporan Analisis Kepuasan Pengguna Layanan	No.FO.34.4.2 Format Laporan Pengukuran Kualitas Layanan Politeknik Negeri Batam	<i>Cloud P4M</i>	5 Tahun
4.	Laporan Evaluasi Diri	No.FO.2.3.1 Format Laporan Evaluasi Diri	<i>Cloud P4M</i>	5 Tahun