

	No.PR.34.4-V6 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		21 Agustus 2026	

1. Tujuan

Memastikan pengukuran kepuasan pengguna layanan di lingkungan Politeknik Negeri Batam dilakukan secara berkala dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

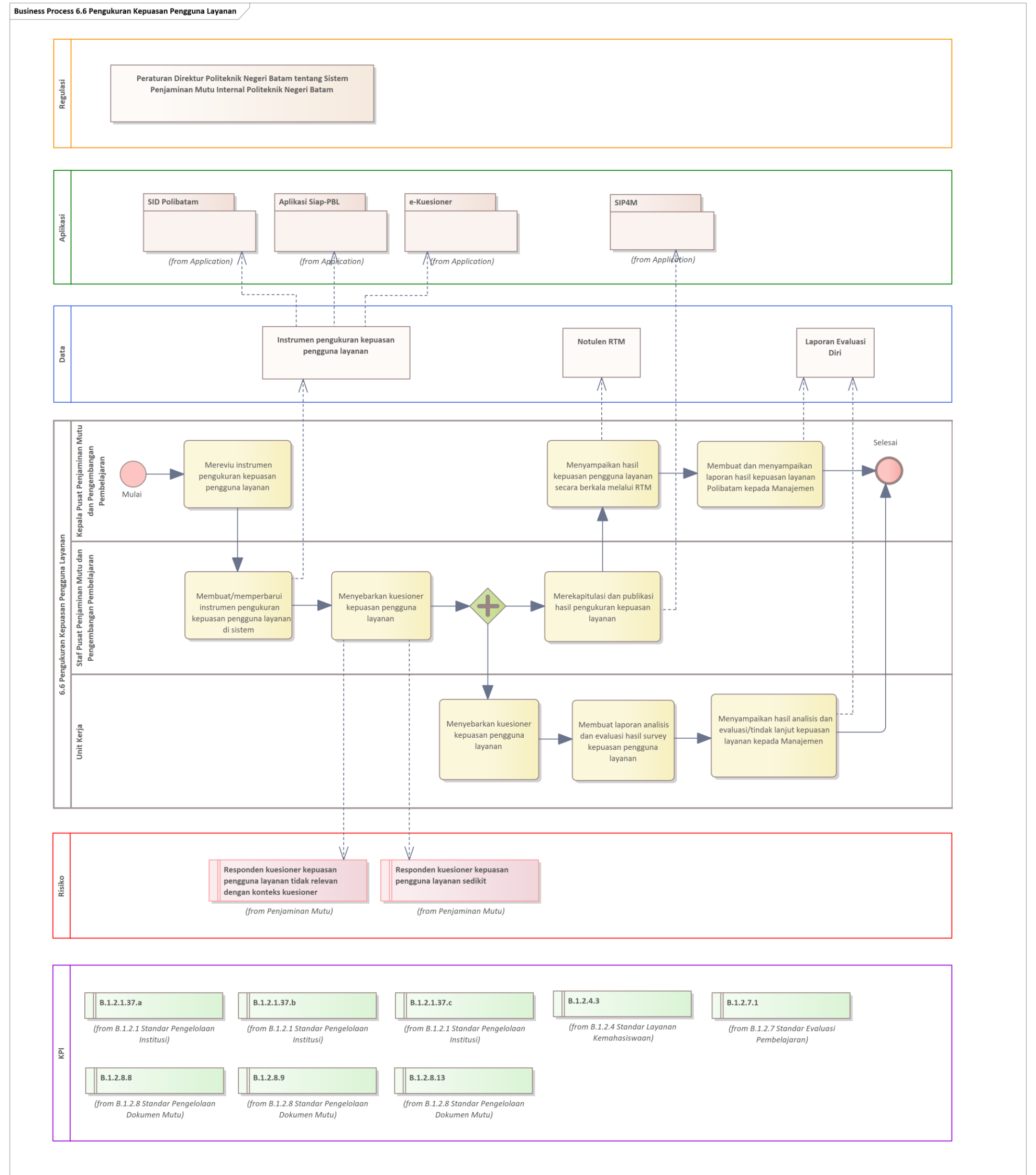
2. Ruang Lingkup

- Evaluasi instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan
- Pengelolaan pengukuran kepuasan pengguna layanan, mencakup: penyebaran kuesioner, pengolahan data, analisis dan evaluasi (pelaporan), serta publikasi hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan.

Controlled

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis



	No.PR.34.4-V6 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		21 Agustus 2026	

Uraian Diagram Alir

Aktifitas	Catatan
Kepala P4M, mereviu instrument pengukuran kepuasan pengguna layanan	Reviu instrumen dapat berdasarkan hasil identifikasi tim penjaminan mutu atau masukan dari unit/pemangku kepentingan
Staf P4M, membuat/memperbarui instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan di sistem	Instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan termasuk tetapi tidak terbatas pada: 1. Instrumen kualitas layanan unit Polibatam (e-kuesioner) 2. Instrumen kualitas layanan Manajemen Jurusan (e-kuesioner) 3. Instrumen pelaksanaan Proses Belajar Mengajar (SID/SILAM) 4. Instrumen pelaksanaan Proyek dalam pembelajaran (SIAP PBL)
Staf P4M, menyebarkan kuesioner kepuasan pengguna layanan	Kuesioner di distribusikan ke struktural
Unit Kerja, menyebarkan kuesioner kepuasan pengguna layanan	Staf layanan seluruh unit kerja mendistribusikan kuesioner ke pengguna layanan
Kepala P4M, membuat dan menyampaikan laporan hasil kepuasan layanan Polibatam kepada Manajemen	1. Menyampaikan hasil kepuasan layanan per triwulan dapat melalui RTM atau media lainnya 2. Menyampaian laporan hasil kepuasan layanan Polibatam setiap tahun
Unit Kerja, menyampaikan hasil analisis dan evaluasi/tindak lanjut kepuasan layanan kepada Manajemen	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
KPI	Catatan
B.1.2.1.37.a	Polibatam melalui P4M memiliki bukti yang sah tentang pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan internal demi terbangunnya suasana akademik yang sehat dan kondusif dengan memperhatikan beberapa hal berikut ini #): a. menggunakan instrumen yang sah, andal dan mudah digunakan;
B.1.2.1.37.b	Polibatam melalui P4M memiliki bukti yang sah tentang pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan internal demi terbangunnya suasana akademik yang sehat dan kondusif dengan memperhatikan beberapa hal berikut ini #): b. mengukur tingkat kepuasan dan umpan balik dari pemangku kepentingan internal setiap tahun;
B.1.2.1.37.c	Polibatam melalui P4M memiliki bukti yang sah tentang pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan internal demi terbangunnya suasana akademik yang sehat dan kondusif dengan memperhatikan beberapa hal berikut ini #): c. hasil kepuasan ditindaklanjuti bersesuaian dengan rencana strategis pengembangan suasana akademik

	No.PR.34.4-V6 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		21 Agustus 2026	

B.1.2.4.3	Polibatam melalui Bagian Akademik dan Kemahasiswaan mengukur kepuasan layanan kemahasiswaan secara berkala setiap tahun. *)
B.1.2.7.1	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang meliputi parameter reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible minimal mencapai 80% pada masing-masing prodi setiap semester. *)
B.1.2.8.8	P4M menyusun instrumen dan melakukan survei kepuasan layanan manajemen terhadap seluruh pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, mitra industri, dan mitra lainnya) menggunakan instrumen yang sah dan dilaksanakan minimal sekali dalam setahun. *)
B.1.2.8.9	Semua Unit/Jurusan menganalisis hasil pengukuran kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen menggunakan metode yang relevan untuk kemudian dilakukan tindak lanjut perbaikan sistem oleh unit terkait minimal sekali dalam setahun. *)
B.1.2.8.13	P4M menindaklanjuti hasil evaluasi layanan penjaminan mutu secara berkala setiap tahunnya. ##)

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan	No.BO.34.4.1 Borang Kuesioner Kualitas Layanan	Cloud P4M	5 Tahun
2.	Notulen RTM	No.BO.29.3.1 Borang Notulen	Cloud P4M	5 Tahun
3.	Laporan Evaluasi Diri	No.FO.2.3.1 Format Laporan Evaluasi Diri	Cloud P4M	5 Tahun