	No.PR.34.4-V3 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		17 Desember 2021	

1. Tujuan

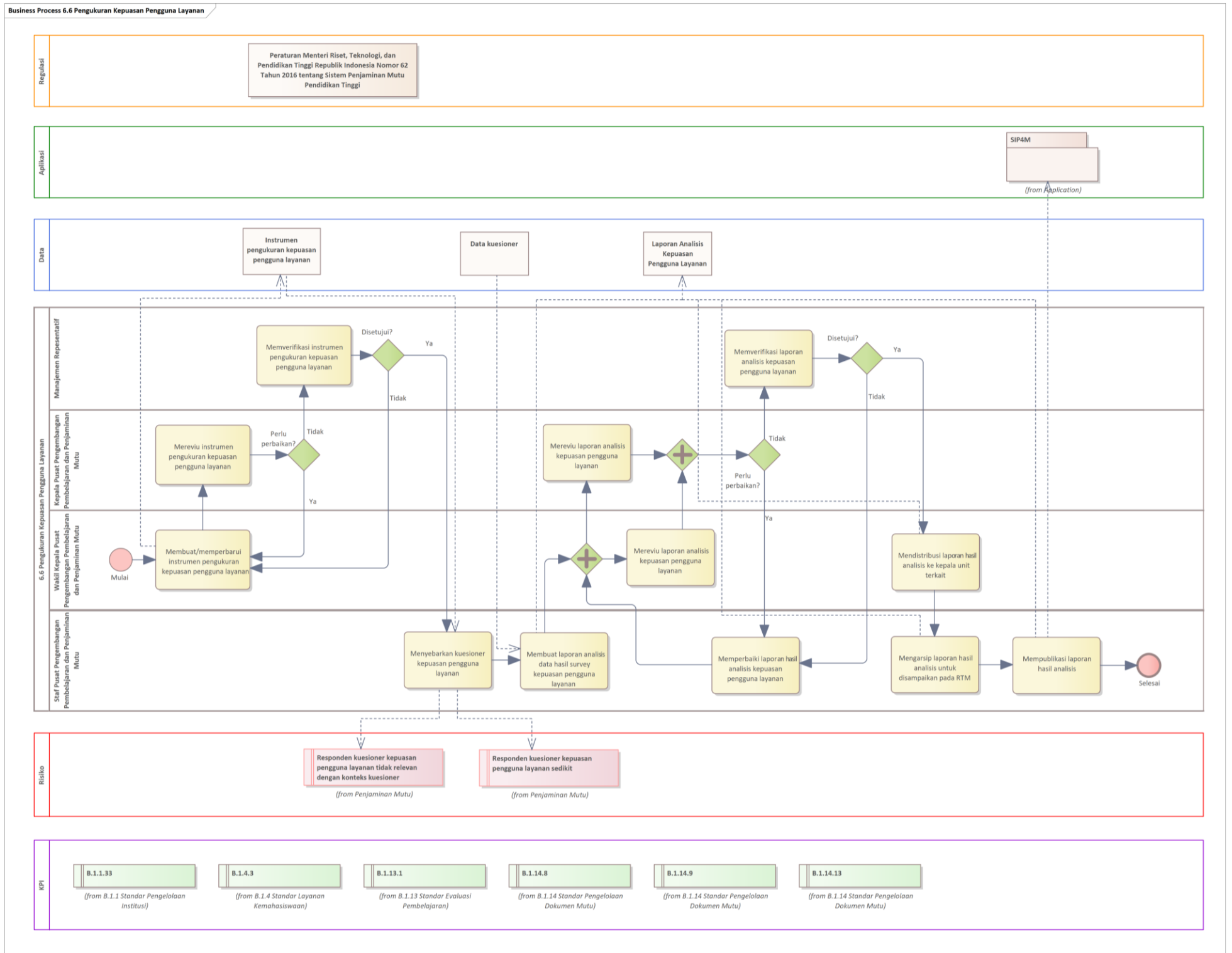
- Mengetahui kepuasan pengguna layanan yang diukur secara kuantitatif


2. Ruang Lingkup

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

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis



	No.PR.34.4-V3 Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	P4M	DIR
		17 Desember 2021	

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	Penyebaran kuesioner dilakukan maksimal 3 minggu.
Staf-P4M membuat laporan analisis data hasil survey kepuasan pengguna layanan	Proses pembuatan laporan termasuk didalamnya mengambil dan mengolah data kuesioner hasil survey. Laporan analisis kepuasan pengguna layanan maksimal dibuat 3 minggu setelah batas waktu penutupan kuesioner.
Waka-P4M mendistribusikan laporan hasil analisis ke kepala unit terkait	Pendistribusian dimaksudkan agar kepala unit terkait mengambil tindakan perbaikan ataupun peningkatan jika diperlukan. Pendistribusian dilakukan maksimal 1 minggu setelah laporan selesai.

4. Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Instrumen pengukuran kepuasan pengguna layanan	Kuesioner Kualitas Layanan	Cloud P4M	5 Tahun
2.	Laporan Analisis Kepuasan Pengguna Layanan	No.FO.34.4.2 Format Laporan Pengukuran Kualitas Layanan Politeknik Negeri Batam	Cloud P4M	5 Tahun