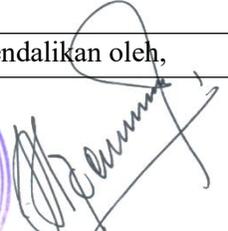
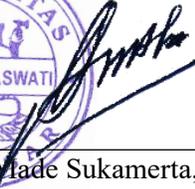
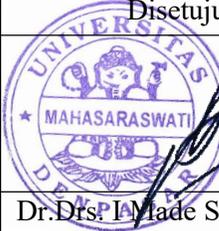


	<b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI) UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR</b>		
	Sekretariat: Jl. Kamboja No. 11 A Denpasar No. Telp. (0361) 227019 Fax: (0361) 227019 e-mail: lpmi@unmas.ac.id		
<i>STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)</i>	No. Dokumen	P-LPMI-KPeg-110	
KEPUASAN PEGAWAI	No. Revisi	00	
	Tgl. Berlaku	20 Agustus 2020	
	Halaman	-	

### PENGESAHAN

**Denpasar, 20 Agustus 2020**

Disusun oleh,	Dikendalikan oleh,	Disetujui oleh,
		
		
Dr. I Wayan Gde Wiryawan, SH., MH.	Drs. I Made Legawa, M.Si.	Dr. Drs. I Made Sukamerta, M.Pd
Wakil Rektor I	Ketua LPMI	Rektor

### 1. PENGERTIAN

Kepuasan mahasiswa terhadap seluruh layanan lembaga merupakan tanggung jawab lembaga dalam pemenuhan layanan institusi di Universitas Mahasaraswati (Unmas) Denpasar.

### 2. TUJUAN

Memberikan panduan pelaksanaan kepuasan pegawai terhadap pelayanan institusi di Unmas Denpasar.

### 3. RUANG LINGKUP

*Standar Operational Prosedure* (SOP) ini mencakup persiapan, pelaksanaan, analisis data, dan evaluasi hasil kepuasan pegawai terhadap pelayanan institusi di Unmas Denpasar.

#### **4. PENGERTIAN/DEFINISI**

- 3.1 SPMI adalah Sistem Penjaminan Mutu Internal.
- 3.2 BAN-PT adalah Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
- 3.3 LAM adalah Lembaga Akreditasi Mandiri
- 3.4 LPMI adalah Lembaga Penjaminan Mutu Internal Unmas Denpasar
- 3.5 SNPT adalah Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.6 Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah syarat minimal yang harus dipenuhi oleh pendidikan tinggi di Indonesia dalam menyelenggarakan pendidikan yang terdiri atas standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan, standar penelitian, dan standar pengabdian kepada masyarakat.
- 3.7 Standar Akademik adalah syarat minimal yang harus dipenuhi untuk setiap aktivitas di perguruan tinggi (Unmas Denpasar) yang terkait secara langsung dengan proses bisnis utama atau kegiatan yang bersifat utama dari kegiatan pendidikan di Unmas Denpasar.
- 3.8 Standar nonakademik syarat minimal yang harus dipenuhi untuk setiap aktivitas di perguruan tinggi (Unmas Denpasar) yang terkait secara tidak langsung dengan proses bisnis utama atau kegiatan yang bersifat penunjang dari kegiatan pendidikan di Unmas Denpasar.
- 3.9 Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan pegawai terhadap pelayanan institusi di Unmas Denpasar.
- 3.10 Responden adalah pegawai yang sedang aktif di Unmas Denpasar.
- 3.11 Survei kepuasan pegawai secara manual adalah pengisian berkas kuesioner dengan lembaran kertas.
- 3.12 Survei kepuasan pegawai secara *online* adalah pengisian berkas kuesioner dengan dilakukan oleh pegawai berbasis *website*.

#### **4 REFERENSI**

- 4.1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

- 4.2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- 4.3 Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- 4.4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 37 tahun 2013 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 4.5 Buku Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Unmas Denpasar.

## **5 KETENTUAN UMUM**

- 5.1 Instrumen survei berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam sejumlah parameter pengukuran: tingkat kepuasan, yaitu (1) ketersediaan sarana dan prasarana, (2) kompetensi SDM, (3) kepedulian, (4) keobjektivan, dan (5) pemahaman, masing-masing jawaban atas setiap pertanyaan dalam setiap parameter menggunakan skala satu sampai 5 (lima).
- 5.2 Pendistribusian kuesioner survei kepuasan dilakukan pada saat mahasiswa telah aktif kuliah pada semester enam.
- 5.3 LPMI melaksanakan rapat koordinasi dengan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK) membahas mengenai pengadaan dan pelaksanaan kuesioner kepuasan pegawai paling sedikit satu kali setahun.

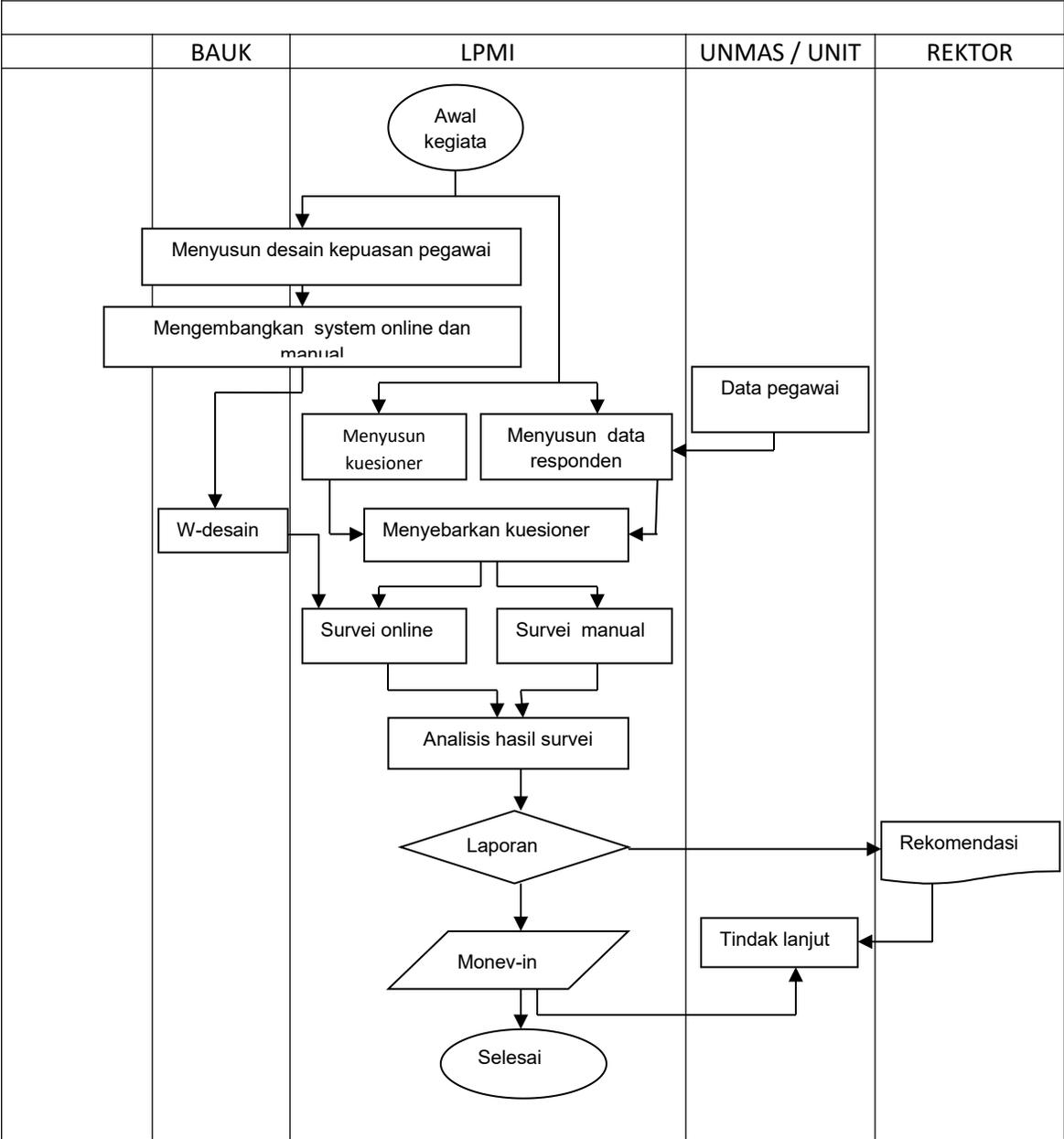
## **6. PROSEDUR**

### **6.1. Rincian Prosedur**

- 6.1.1. LPMI mengadakan rapat koordinasi dengan BAUK untuk merancang pelaksanaan survei kepuasan pegawai mengenai pelayanan institusi di Unmas Denpasar dengan sistem *online* dan manual
- 6.1.2. LPMI menyiapkan kuisisioner yang akan diisi oleh responden/pegawai
- 6.1.3. Pegawai mengisi kuesioner survei kepuasan dengan mengambil kuesioner di LPMI atau lewat *website* LPMI
- 6.1.4. Pegawai mengisi dan melengkapi data isian kuesioner

- 6.1.5. Pegawai mengumpulkan/mengirimkan kuesioner yang telah diisi secara manual maupun *online* ke LPMI dan website LPMI
- 6.1.6. LPMI menganalisis data isian kuesioner yang telah dikirim/diserahkan pegawai
- 6.1.7. LPMI melaporkan hasil analisis kepada rektor untuk ditindaklanjuti

**6.2. Bagan Alir Prosedur**



## 7. DOKUMEN PENDUKUNG

No	Nama Borang/Dokumen Pendukung	Lokasi Dokumen
1.	Kuesioner Survei Kepuasan Pegawai	LPMI