LP3M PORTAL PENJAMINAN MUTU & LAYANAN	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) **SOP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN DAN EVALUASI LAYANAN**	**No. Dokumen:** `SOP-12-LP3M` **No. Revisi:** 00
		Tgl. Terbit: 12 Juli 2026 **Halaman:** 1 dari 1 (Dokumen Inti)

1. TUJUAN (OBJECTIVE)

Menyediakan standar instrumen dan metode analisis kepuasan pemangku kepentingan guna perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) layanan LP3M.

2. RUANG LINGKUP (SCOPE)

Penyusunan kuesioner Tracer Study, Survei Pengguna Lulusan, Survei Kepuasan Mitra, pengolahan statistik deskriptif, hingga penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan.

3. REFERENSI & DASAR HUKUM (REFERENCES)

1. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas.
2. Kriteria Akreditasi LAM (Lembaga Akreditasi Mandiri) dan BAN-PT.

4. DEFINISI (DEFINITIONS)

Survei Kepuasan dan Evaluasi adalah pengumpulan umpan balik dari pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, alumni, mitra kerja) secara berkala sebagai tolok ukur mutu pelayanan.

5. DESKRIPSI PROSEDUR (PROCEDURE DESCRIPTION)

1. Tim Penjaminan Mutu LP3M menyusun draf instrumen kuesioner kepuasan yang mengacu pada instrumen standar akreditasi.
2. Melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner sebelum disebarkan.
3. Pemasangan instrumen kuesioner pada modul portal survei online.
4. Penyebaran tautan kuesioner secara berkala kepada responden sasaran (alumni untuk Tracer Study, instansi pengguna untuk survei kepuasan lulusan, dll).
5. Melakukan pengumpulan data jawaban dan pemantauan tingkat partisipasi responden (response rate).
6. Pengolahan data survei menggunakan statistik deskriptif: menghitung rata-rata skor aspek, persentase kategori kepuasan, dan tabulasi saran masukan.
7. Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan secara berkala (per semester/tahun).
8. Penyelenggaraan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) bersama pimpinan untuk merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan layanan.

6. DOKUMEN TERKAIT & FORMULIR (RELATED DOCUMENTS)

LP3M SMART PORTAL

1. Instrumen Kuesioner Terstandar.
2. Dokumen Laporan Hasil Analisis Survei.
3. Berita Acara Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

LP3M SMART PORTAL