

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/050/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

SOP EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LPPM UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Dr.dr. Dita Hasni, M.Biomed	Ketua LPPM		14 Februari 2025
2. Pemeriksaan	dr. Rinita Amelia, M. Biomed, PhD	Wakil Rektor I		14 Februari 2025
3. Pertimbangan	Prof. Dr. Ir. Musliar Kasim, MS	Ketua Senat		14 Februari 2025
4. Persetujuan	Hj. Maizarnis	Yayasan		14 Februari 2025
5. Penetapan	Prof. Dr. Ir. Musliar Kasim, MS	Rektor		14 Februari 2025
6. Pengendalian	Dr. Drg. Utmi Arma, MDSC	Ka.LP3M		14 Februari 2025

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/050/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

1. Menjamin pelaksanaan evaluasi kepuasan pengguna layanan LPPM dilakukan secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), dan layanan pendukung LPPM.
3. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area perbaikan layanan LPPM.
4. Mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan berdasarkan data dan umpan balik pengguna.
5. Menjadi pedoman evaluasi mutu layanan LPPM di lingkungan Universitas Baiturrahmah.

2. RUANG LINGKUP

1. Penyusunan instrumen evaluasi kepuasan layanan LPPM.
2. Pengumpulan data kepuasan pengguna layanan.
3. Evaluasi layanan penelitian dan PkM.
4. Evaluasi layanan administrasi dan sistem e-Riset.
5. Verifikasi dan validasi data hasil survei.
6. Analisis tingkat kepuasan pengguna.
7. Penyusunan rekomendasi peningkatan layanan.
8. Monitoring tindak lanjut hasil evaluasi.
9. Pelaporan hasil evaluasi kepuasan pengguna.
10. Dokumentasi dan pengarsipan data evaluasi layanan.

3. DEFINISI

1. Evaluasi Kepuasan Pengguna adalah proses pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh LPPM.
2. Pengguna Layanan adalah pihak yang menggunakan layanan LPPM, baik internal maupun eksternal institusi.
3. Survei Kepuasan adalah metode pengumpulan data berupa kuesioner atau instrumen evaluasi terhadap layanan.
4. Layanan LPPM adalah seluruh layanan penelitian, PkM, administrasi, informasi, dan sistem pendukung yang disediakan oleh LPPM.
5. Indeks Kepuasan Pengguna adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tertentu.
6. Tindak Lanjut Perbaikan adalah langkah peningkatan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan.
7. Dashboard Monitoring adalah sistem visualisasi hasil evaluasi dan capaian layanan.
8. e-Riset adalah sistem informasi penelitian dan PkM yang digunakan untuk mendukung layanan LPPM.
9. Audit Trail adalah rekaman aktivitas pengelolaan data dan evaluasi dalam sistem.

4. PENGGUNA

1. LPPM.
2. Dosen.
3. Peneliti.

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/050/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

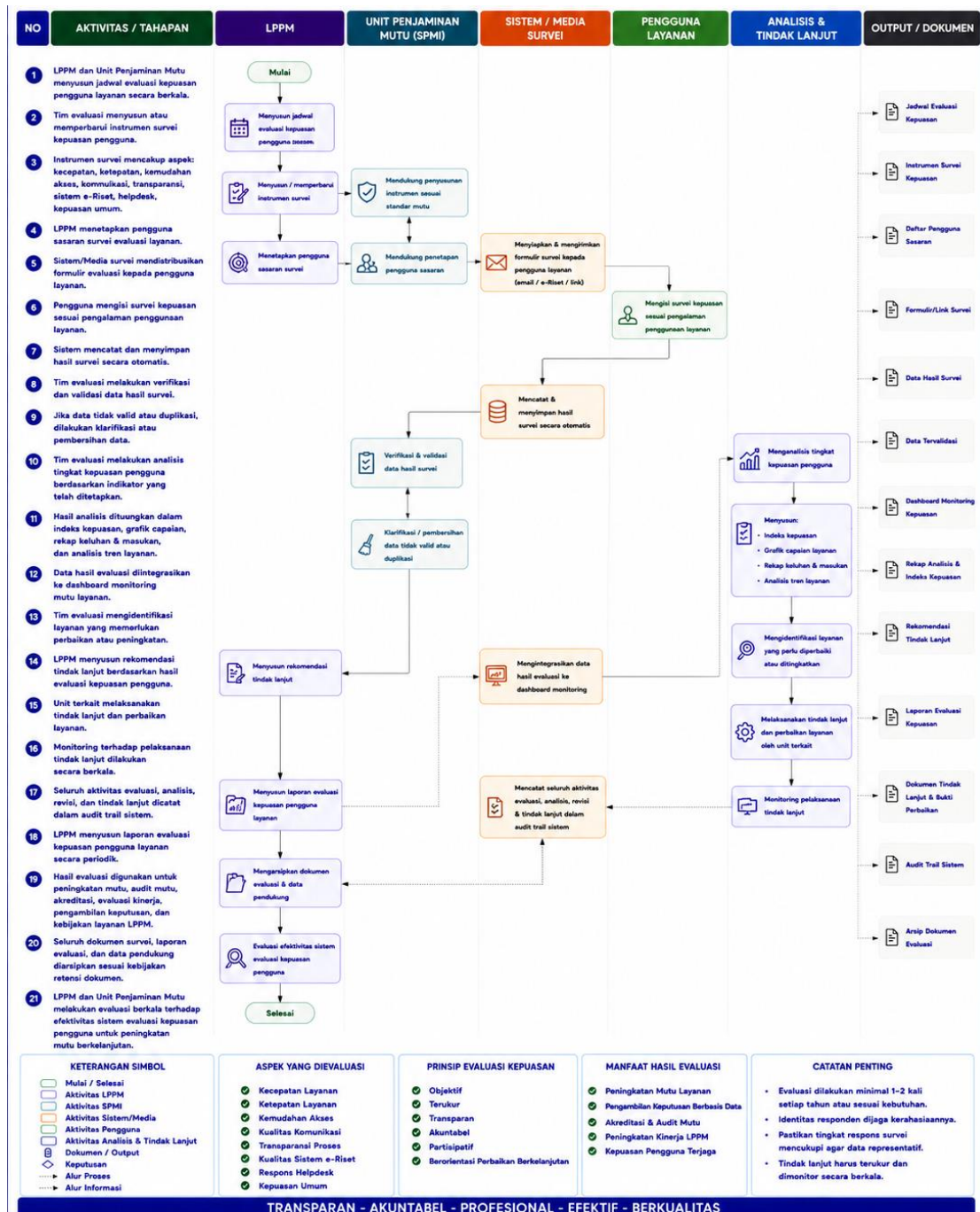
4. Pelaksana PkM.
5. Mahasiswa.
6. Reviewer.
7. Mitra kerja sama.
8. Admin e-Riset.
9. Unit Penjaminan Mutu/SPMI.
10. Pimpinan Institusi.
11. Auditor Internal.
12. Unit Teknologi Informasi.
5. DASAR HUKUM
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
3. Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Kemendikbudristek.
4. Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
5. Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi dan Program Studi BAN-PT/LAM.
6. Kebijakan tata kelola layanan publik dan mutu layanan perguruan tinggi.
7. Statuta Universitas Baiturrahmah.
8. Kebijakan mutu dan tata kelola penelitian dan PkM Universitas Baiturrahmah.
6. PERSYARATAN
1. Tersedia instrumen survei kepuasan pengguna.
2. Tersedia daftar pengguna layanan LPPM.
3. Tersedia sistem survei atau formulir evaluasi.
4. Tersedia akses dashboard monitoring layanan.
5. Tersedia data layanan penelitian dan PkM.
6. Tersedia sistem dokumentasi hasil survei.
7. Tersedia akun pengguna sistem e-Riset.
8. Tersedia format laporan evaluasi kepuasan.
9. Tersedia standar mutu layanan LPPM.
10. Tersedia sistem pengarsipan data evaluasi.
7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
1. LPPM dan Unit Penjaminan Mutu menyusun jadwal evaluasi kepuasan pengguna layanan secara berkala.
2. Tim evaluasi menyusun atau memperbarui instrumen survei kepuasan pengguna sesuai standar mutu layanan.
3. Instrumen survei mencakup aspek:
 - a. Kecepatan layanan.
 - b. Ketepatan layanan.
 - c. Kemudahan akses layanan.
 - d. Kualitas komunikasi.
 - e. Transparansi proses.
 - f. Kualitas sistem e-Riset.
 - g. Respons helpdesk.
 - h. Kepuasan umum pengguna.



4. LPPM menetapkan pengguna sasaran survei evaluasi layanan.
5. Sistem e-Riset atau media survei mendistribusikan formulir evaluasi kepada pengguna layanan.
6. Pengguna mengisi survei kepuasan sesuai pengalaman penggunaan layanan.
7. Sistem mencatat dan menyimpan hasil survei secara otomatis.
8. Tim evaluasi melakukan verifikasi dan validasi data hasil survei.
9. Jika ditemukan data tidak valid atau duplikasi, dilakukan klarifikasi atau pembersihan data.
10. Tim evaluasi melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.
11. Hasil analisis dituangkan dalam:
 - a. Indeks kepuasan pengguna.
 - b. Grafik capaian layanan.
 - c. Rekapitulasi keluhan dan masukan.
 - d. Analisis tren layanan.
12. Data hasil evaluasi diintegrasikan ke dashboard monitoring mutu layanan.
13. Tim evaluasi mengidentifikasi layanan yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.
14. LPPM menyusun rekomendasi tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna.
15. Unit terkait melaksanakan tindak lanjut dan perbaikan layanan.
16. Monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut dilakukan secara berkala.
17. Seluruh aktivitas evaluasi, analisis, revisi, dan tindak lanjut dicatat dalam audit trail sistem.
18. LPPM menyusun laporan evaluasi kepuasan pengguna layanan secara periodik.
19. Hasil evaluasi digunakan untuk:
 - a. Peningkatan mutu layanan.
 - b. Audit mutu internal.
 - c. Akreditasi.
 - d. Evaluasi kinerja layanan.
 - e. Pengambilan keputusan institusi.
 - f. Penyusunan kebijakan layanan LPPM.
20. Seluruh dokumen survei, laporan evaluasi, dan data pendukung diarsipkan sesuai kebijakan retensi dokumen institusi.
21. LPPM dan Unit Penjaminan Mutu melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem evaluasi kepuasan pengguna untuk peningkatan mutu berkelanjutan.



FLOWCHART SOP EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LPPM



 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/050/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

Keterangan flowchart SOP:

Flowchart SOP Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan LPPM menjelaskan proses evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), administrasi, dan layanan pendukung LPPM secara sistematis, terukur, dan terdokumentasi. SOP ini bertujuan memastikan evaluasi layanan dilakukan secara objektif sebagai dasar peningkatan mutu layanan LPPM secara berkelanjutan.

Proses dimulai dari LPPM bersama Unit Penjaminan Mutu (SPMI) yang menyusun jadwal evaluasi kepuasan pengguna layanan secara berkala. Jadwal evaluasi ditetapkan sesuai kebutuhan institusi, siklus mutu, audit internal, dan persiapan akreditasi.

Tahap berikutnya adalah penyusunan atau pembaruan instrumen survei kepuasan pengguna. Tim evaluasi menyusun instrumen berdasarkan standar mutu layanan dan kebutuhan evaluasi institusi. Instrumen survei mencakup berbagai aspek layanan, antara lain:

- Kecepatan layanan.
- Ketepatan layanan.
- Kemudahan akses layanan.
- Kualitas komunikasi.
- Transparansi proses.
- Kualitas sistem e-Riset.
- Respons helpdesk.
- Kepuasan umum pengguna.

Setelah instrumen ditetapkan, LPPM menentukan pengguna sasaran survei evaluasi layanan. Pengguna dapat berasal dari:

- Dosen.
- Peneliti.
- Pelaksana PkM.
- Mahasiswa.
- Reviewer.
- Mitra kerja sama.
- Pengguna layanan administrasi LPPM lainnya.

Sistem atau media survei kemudian mendistribusikan formulir evaluasi kepada pengguna layanan melalui sistem e-Riset, email, tautan survei, atau media lainnya. Pengguna mengisi survei sesuai pengalaman penggunaan layanan yang diterima.

Sistem selanjutnya mencatat dan menyimpan hasil survei secara otomatis ke dalam basis data evaluasi layanan. Data hasil survei kemudian diverifikasi dan divalidasi oleh tim evaluasi untuk memastikan:

- Data valid.
- Tidak terjadi duplikasi.

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/050/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

- Respon sesuai.
- Tidak terdapat data anomali.

Jika ditemukan data tidak valid atau duplikasi, dilakukan proses klarifikasi atau pembersihan data sebelum analisis dilakukan.

Tahap berikutnya adalah analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Tim evaluasi mengolah data menjadi:

- Indeks kepuasan pengguna.
- Grafik capaian layanan.
- Rekapitulasi keluhan dan masukan.
- Analisis tren kualitas layanan.

Data hasil evaluasi kemudian diintegrasikan ke dashboard monitoring mutu layanan agar dapat dipantau secara real time oleh LPPM dan pimpinan institusi.

Berdasarkan hasil analisis, tim evaluasi mengidentifikasi layanan yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. LPPM kemudian menyusun rekomendasi tindak lanjut untuk peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi dapat berupa:

- Penyederhanaan prosedur.
- Peningkatan respons layanan.
- Perbaikan sistem e-Riset.
- Penguatan helpdesk.
- Penambahan sosialisasi layanan.
- Penguatan SDM dan monitoring mutu.

Unit terkait selanjutnya melaksanakan tindak lanjut dan perbaikan layanan sesuai rekomendasi hasil evaluasi. Monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut dilakukan secara berkala untuk memastikan perbaikan berjalan efektif dan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pengguna.

Seluruh aktivitas evaluasi, analisis, revisi, dan tindak lanjut dicatat dalam audit trail sistem sebagai bagian dari dokumentasi mutu dan pengendalian layanan.

LPPM kemudian menyusun laporan evaluasi kepuasan pengguna layanan secara periodik. Hasil evaluasi dimanfaatkan untuk:

- Peningkatan mutu layanan.
- Audit mutu internal.
- Akreditasi.
- Evaluasi kinerja layanan.
- Pengambilan keputusan institusi.
- Penyusunan kebijakan layanan LPPM.

Pada tahap akhir, seluruh dokumen survei, laporan evaluasi, data hasil survei, dan dokumen tindak lanjut diarsipkan sesuai kebijakan retensi dokumen institusi. LPPM dan Unit Penjaminan Mutu juga melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem evaluasi kepuasan pengguna untuk mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/050/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

Flowchart ini menegaskan bahwa evaluasi kepuasan pengguna layanan LPPM dilaksanakan secara objektif, transparan, partisipatif, dan berbasis data sehingga mendukung tata kelola layanan penelitian dan PkM yang profesional, responsif, dan berkualitas di Universitas Baiturrahmah.

1. PENUTUP

- 1) SOP ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.
- 2) Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan ditetapkan kemudian, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.