

| | | |
|--|----------------------------|----------|
| STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEI KEPUASAN PENGGUNA | Kode/No. : 07.5.4.09-03.1 | Q |
| | Tanggal : 02 Desember 2019 | |
| | Revisi : 01 | |



| Proses | Penanggung Jawab | | | Tanggal |
|-----------------------|---|---------------------------------------|--------------|------------|
| | Nama | Jabatan | Tanda Tangan | |
| Dibuat | Octavianus S. Pratama, SE., MM. | Ketua Tim Penyusun | | 20/11/2019 |
| Diperiksa & Disetujui | Ir. Gede Sumarda, M.T. | Wakil Rektor I Bidang Akademik | | 27/11/2019 |
| | Dr. Ade Maharini Adiandari, S.Sos., MM, CFP | Wakil Rektor II Bidang Keuangan | | 27/11/2019 |
| | Dewa Made Karsa, S.H., M.H | Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan | | 27/11/2019 |
| | Yudistira Adnyana, S.E, M.Si | Ketua LPPM | | 27/11/2019 |
| Ditetapkan | Dr. Drs. Nyoman Sura Adi Tanaya, M.Si. | Rektor UNR | | 29/11/2019 |
| Dikendalikan | Ir. Made Mariada Rijasa, ST., MT. | Ketua Badan Penjaminan Mutu | | 02/12/2019 |

UNIVERSITAS NGURAH RAI

Jl. Kampus Ngurah Rai – Padma – Penatih Denpasar
Phone : (0361) 462617 / Fax : (0361) 462617/ Kode Pos : 80238
Email : info@unr.ac.id / Website : unr.ac.id

|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
|---|---|---|
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

1. Tujuan.

Standar Operasional Prosedur ini bertujuan sebagai acuan dalam mendapatkan informasi survei kepuasan pengguna di lingkungan UNR:

- a. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur kepuasan pengguna jasa layanan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
- d. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan;
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pengguna, mulai dari pemberian kuesioner dan penerimaan keluhan pengguna, pengolahan dan analisis data yang diperoleh, sampai dengan penentuan tindak lanjut.

3. Definisi

- a. Pengguna adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktivitas dan/atau karya pihak lain;
- b. Pengguna Eksternal adalah meliputi pihak lain yang berhubungan dalam proses pelaksanaan tri dharma PT;
- c. Pengguna Internal adalah semua pihak yang meliputi mahasiswa, tenaga pendidik dan kependidikan yang berhubungan dengan Universitas Ngurah Rai dalam proses pelaksanaan tri dharma PT;
- d. Kepuasan Pengguna adalah kondisi ketika harapan pengguna telah terpenuhi.

4. Referensi

- a. Visi dan Misi Universitas Ngurah Rai;
- b. Renstra UNR.

5. Penanggung Jawab

Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, BPM, dan LPPM bertanggung jawab penuh atas terselenggaranya seluruh rangkaian kegiatan yang tercakup dalam SOP ini.

6. Jenis-jenis survei

- a. Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
- b. Survei kepuasan mahasiswa;
- c. Survei kepuasan mitra kerjasama;
- d. Survei kepuasan pengguna alumni.

7. Pembuatan Kuesioner/Angket/Instrumen Kepuasan Pengguna

- a. BPM membentuk tim ad hoc pembuatan kuesioner terdiri atas tim dari BPM, WR I, WR II, WR III dan LPPM;

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

b. Kusioner yang sudah disepakati kemudian divalidasi oleh BPM yang pada lampiran 1.1 terdiri atas;

- 1) Instrumen suvei kepuasan pengguna terhadap pengelolaan tata pamong, tata kelola dan kepemimpinan UNR;
- 2) Instrumen survei kepuasan pengguna yaitu mahasiswa terhadap proses pendidikan di UNR;
- 3) Instrumen survei kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM di UNR;
- 4) Instrumen survei kepuasan pengguna terhadap pengelolaan keuangan dan sarpras oleh mahasiswa UNR;
- 5) Instrumen survei kepuasan pengguna bidang peneliti oleh dosen mitra UNR;
- 6) Instrumen survei kepuasan pengguna bidang PkM oleh dosen dan mitra UNR;
- 7) Instrumen survei evaluasi visi, misi, tujuan dan strategi (VTMS) UNR;
- 8) Instrumen tracer study yang mencakup masa tunggu lulusan dan kesuaian bidang kerja lulusan sudah tersedia dari DIKTI;
- 9) Instrumen kepuasan pengguna lulusan mencakup kemampuan lulusan terhadap etika, bahasa asing, berkomunikasi, menggunakan teknologi, kerjasama dan pengembangan diri.

c. Kusioner diserahkan kepada Kabiro BAAMTI untuk kemudian diunggah ke Sunari.

8. Alur Pendistribusian Kusioner

a. Kaprodi meminta masing-masing pengguna untuk mengisi kusioner yang ada di sunari. Adapun periode sebaran kusioner di UNR adalah sebagai berikut:

| No | Instrumen | Periode Sebaran | Pengawasan |
|----|---|--------------------|------------|
| 1 | Instrumen suvei kepuasan pengguna terhadap pengelolaan tata pamong, tata kelola dan kepemimpinan UNR; | 1-30 September | BPM |
| 2 | Instrumen survei kepuasan pengguna yaitu mahasiswa terhadap proses pendidikan di UNR; | Setiap UTS dan UAS | WR I |
| 3 | Instrumen survei kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM di UNR; | 1-30 September | WR II |
| 4 | Instrumen survei kepuasan pengguna terhadap pengelolaan keuangan dan sarpras oleh mahasiswa UNR; | 1-30 September | WR II |

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

| | | | |
|---|---|------------------------------------|--------|
| 5 | Instrumen survei kepuasan pengguna bidang penelitian oleh dosen dan mitra UNR; | Setiap selesai kegiatan penelitian | LPPM |
| 6 | Instrumen survei kepuasan pengguna bidang PkM oleh dosen dan mitra UNR; | Setiap selesai kegiatan PkM | LPPM |
| 7 | Instrumen survei evaluasi visi, misi, tujuan dan strategi (VTMS) UNR; | 1-30 September | BPM |
| 8 | Instrumen tracer study yang mencakup masa tunggu lulusan dan kesuaian bidang kerja lulusan sudah tersedia dari DIKTI; | 1-30 September | WR III |

b. Masing-masing pengguna mengisi kuesioner secara online melalui Sunari.

9. Pengelolaan Data Kusioner

- a. Data yang sudah masuk, difilter sesuai dengan kebutuhan evaluasi data oleh Biro BAAMTI. Filter dapat berdasarkan nama prodi atau masing-masing pengguna.
- b. Sistem Sunari akan menampilkan hasil rekap data berupa nilai rata-rata masing-masing indikator pertanyaan.
- c. Skor rata-rata yang diperoleh akan dikategorikan secara otomatis sesuai dengan skala penilaian yang sudah diinput pada sistem yaitu :
 - Skor 1,00 – 1,75 dikategorikan Kurang Baik
 - Skor 1,75 – 2,50 dikategorikan Cukup Baik
 - Skor 2,51 – 3,25 dikategorikan Baik
 - Skor 3,26 – 4,00 dikategorikan Sangat Baik
- d. Output sunari ini adalah berupa export rekapitulasi perhitungan nilai rata-rata, kategorikan dan tampilan berupa grafik hasil evaluasi.
- e. Hasil pengelolaan data kusioner ini kemudian dikirimkan kembali ke masing-masing penanggung jawab, untuk dianalisis lebih lanjut.

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

LAMPIRAN

ASPEK VISI, MISI, TUJUAN, DAN STRATEGI PERGURUAN TINGGI

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Universitas Ngurah Rai sudah saya ketahui dan pahami | | | | |
| 2 | Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Universitas Ngurah Rai sangat relevan untuk pengembangan pendidikan di masa depan | | | | |
| 3 | Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Universitas Ngurah Rai sangat jelas dan mudah diingat | | | | |
| 4 | Informasi mengenai Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Universitas Ngurah Rai mudah didapat dan tersebar melalui beberapa media | | | | |
| 5 | Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Universitas Ngurah Rai realistis dan dapat diimplementasikan | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden:

1. Mahasiswa
2. Dosen dan Tendik
3. Rektorat
4. Yayasan
5. Alumni
6. Pengguna Lulusan

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK LAYANAN MANAJEMEN (TATA PAMONG DAN TATA KELOLA)
UNIVERSITAS NGURAH RAI**

| No | Parameter | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------|----------------|---|---|---|---|---|
| ASPEK TATA PAMONG | | | | | | |
| 1 | Kredibel | Dalam menjabat, Pimpinan, Wakil Pimpinan, dan Tim Manajemen UNR mendapat SK dari Ketua Yayasan Jagadhita. | | | | |
| 2 | Transparan | Ada praktik transparan di UNR dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan pembimbingan akademik | | | | |
| | | UNR selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri | | | | |
| | | UNR melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga kependidikan | | | | |
| | | UNR mengelola keuangan dengan transparan | | | | |
| 3 | Akuntabel | UNR selalu melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat | | | | |
| | | UNR selalu melaporkan hasil UAS | | | | |
| | | UNR selalu melaporkan kegiatan perkuliahaan | | | | |
| 4 | Tanggung Jawab | UNR melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian | | | | |
| | | UNR telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM nya | | | | |
| | | UNR konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja | | | | |
| 5 | Adil | UNR melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi | | | | |
| | | UNR memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksinya. | | | | |
| | | UNR memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi | | | | |
| | | UNR memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan | | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

| No | Parameter | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------------------------|----------------|--|---|---|---|---|
| ASPEK KEPEMIMPINAN | | | | | | |
| 1 | Operasional | Pimpinan UNR membagi tugas berdasarkan kompetensinya | | | | |
| | | Pimpinan UNR membagi tugas berdasarkan keahliannya | | | | |
| | | Pimpinan UNR membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikannya | | | | |
| 2 | Organisasional | Pimpinan UNR membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya | | | | |
| | | Pimpinan UNR menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya | | | | |
| 3 | Publik | Pimpinan UNR menjalin kerjasama dengan lembaga lain | | | | |
| | | Pimpinan UNR menjadi pemimpin organisasi di luar lembaga UNR | | | | |
| | | Pimpinan UNR aktif dalam organisasi di luar lembaga UNR | | | | |
| ASPEK TATA KELOLA | | | | | | |
| 1 | Planning | Pimpinan UNR selalu merencanakan kegiatan berdasarkan RENSTRA (Rencana Strategis) | | | | |
| | | Pimpinan UNR selalu merencanakan kegiatan berdasarkan RENOP (Rencana Operasional) atau RKAT (Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan) | | | | |
| 2 | Organizing | Pimpinan UNR telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM di bawahnya | | | | |
| | | Pimpinan UNR selalu memotivasi bawahannya untuk saling bekerja sama | | | | |
| | | Pimpinan UNR selalu melakukan koordinasi dengan bawahannya | | | | |
| 3 | Staffing | Pimpinan UNR selalu menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya | | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

| No | Parameter | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|-------------|---|---|---|---|---|
| | | Pimpinan UNR selalu menempatkan SDM nya berdasarkan prestasinya | | | | |
| | | Pimpinan UNR selalu menempatkan SDM nya berdasarkan latar belakang pendidikannya | | | | |
| 4 | Leading | Pimpinan UNR selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas | | | | |
| | | Pimpinan UNR selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan penelitian | | | | |
| | | Pimpinan UNR selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan Pengabdian kepada Masyarakat | | | | |
| 5 | Controlling | Pimpinan UNR selalu melakukan supervisi/pengawasan kepada bawahannya | | | | |
| | | Badan Penjaminan Mutu UNR selalu melakukan audit secara rutin dan melaporkan hasil audit | | | | |
| | | Selalu ada tindak lanjut dari hasil audit | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Baik
2. Cukup Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Responden:

1. Mahasiswa
2. Dosen
3. Lulusan
4. Pengguna Lulusan
5. Mitra UNR PENELITIAN

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK LAYANAN MAHASISWA YANG DISEDIAKAN
OLEH PERGURUAN TINGGI**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan peningkatan penalaran mahasiswa melalui berbagai kegiatan akademik dan non-akademik | | | | |
| 2 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan penyaluran minat mahasiswa melalui berbagai kegiatan akademik dan non-akademik | | | | |
| 3 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan penyaluran bakat mahasiswa melalui berbagai kegiatan akademik dan non-akademik | | | | |
| 4 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan bimbingan karir untuk mahasiswa | | | | |
| 5 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan bimbingan kewirausahaan untuk mahasiswa | | | | |
| 6 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan bimbingan dan konseling untuk mahasiswa | | | | |
| 7 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan beasiswa untuk mahasiswa | | | | |
| 8 | Universitas Ngurah Rai telah menyediakan layanan kesehatan untuk mahasiswa | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI DALAM PENGELOLAAN SDM**

| No | | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | 1. Bagaimana kemampuan dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam memberikan informasi tentang tugas pokok dan fungsi serta beban kerja di Prodi | | | | |
| | | 2. Bagaimana kemampuan dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif di Prodi | | | | |
| | | 3. Bagaimana kemampuan dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam mengelola pengembangan karier (career path) di Prodi | | | | |
| | | 4. Bagaimana kemampuan dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam menyediakan sistem penghargaan berbasis kinerja di Prodi | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | 1. Bagaimana daya tanggap dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat di Prodi | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance) | 1. Bagaimana kemampuan dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam menciptakan keterbukaan informasi dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan | | | | |
| 4 | Empati (empathy) | 1. Bagaimana kepedulian dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM didalam memahami kebutuhan pengguna layanan (termasuk keamanan dan keselamatan kerja) di Prodi | | | | |
| 5 | Tangible | 1. Bagaimana Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana dari lembaga layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Baik
2. Cukup Baik
3. Baik

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

4. Sangat Baik

Responden: Mahasiswa

**ASPEK KEPUASAN TENDIK TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI DALAM PENGELOLAAN SDM**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------|---|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | | | | |
| | 1. Terbuka untuk pengembangan karir dan semua memiliki kesempatan yang sama | | | | |
| | 2. Adanya keselarasan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang tertulis | | | | |
| 2 | 3. Beban kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku | | | | |
| | Daya tanggap (responsiveness) | | | | |
| 3 | 1. Terdapat penghargaan prestasi kinerja | | | | |
| | Kepastian (assurance) | | | | |
| 4 | 1. Tersedianya jaminan sosial sehingga menunjang kesejahteraan | | | | |
| | Empati (empathy) | | | | |
| 5 | 1. Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan yang dibutuhkan. | | | | |
| | Tangible | | | | |
| 5 | 1. Sistem rekrutmen, seleksi, orientasi, dan penempatan pegawai tersedia dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: TENDIK

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN DOSEN TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI DALAM PENGELOLAAN SDM**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | | | | |
| | Mendapatkan informasi tentang jenjang karir | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | | | | |
| | Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance) | | | | |
| | Mendapatkan layanan tentang jenjang karir | | | | |
| 4 | Empati (empathy) | | | | |
| | Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir | | | | |
| 5 | Tangible | | | | |
| | Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: DOSEN

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

ASPEK KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan bagian keuangan universitas dalam memberikan pelayanan. | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness): Kemauan dari bagian keuangan universitas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance): Kemampuan bagian keuangan universitas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | | | | |
| 4 | Empati (empathy): Kesiediaan/kepedulian bagian keuangan universitas untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. | | | | |
| 5 | Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang keuangan (misalnya sistem pembayaran online). | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Baik
2. Cukup Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Responden: Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN SARANA DAN PRASARANA**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1 | Prosedur pelayanan ruang baca mudah dipahami | | | | |
| 2 | Staf pengelola sangat kooperatif | | | | |
| 3 | Buku tertata rapi dan mudah dicari | | | | |
| 4 | Koleksi buku lengkap dan sangat menunjang materi perkuliahan | | | | |
| 5 | Koleksi jurnal terbaru sangat memadai | | | | |
| 6 | Tempat baca dan penataan ruang sangat nyaman | | | | |
| 7 | Suasana ruang baca tenang dan menunjang konsentrasi belajar | | | | |
| 8 | Prosedur pelayanan laboratorium mudah dipahami | | | | |
| 9 | Software yang digunakan sesuai dengan kebutuhan | | | | |
| 10 | Software dan hardware cukup dan dapat digunakan dengan baik | | | | |
| 11 | Fasilitas Internet dapat diakses dengan baik | | | | |
| 12 | Penataan laboratorium rapi dan bersih | | | | |
| 13 | Suasana laboratorium nyaman dan menunjang konsentrasi belajar | | | | |
| 14 | Ruang Tata Usaha selalu siap melayani kebutuhan mahasiswa | | | | |
| 15 | Staf administrasi sangat kooperatif dan ramah | | | | |
| 16 | Staf administrasi selalu dapat memberi penjelasan mekanisme administrasi yang diperlukan mahasiswa | | | | |
| 17 | Lokasi ruang Tata Usaha mudah dijangkau mahasiswa | | | | |
| 18 | Sistem Pengarsipan berkas administrasi mahasiswa cukup baik, sehingga apabila mahasiswa kehilangan berkas, dapat segera mengcopy berkas di tata usaha | | | | |
| 19 | Penataan ruang Tata Usaha rapi dan bersih | | | | |
| 20 | Ruang Tata Usaha nyaman dan menunjang keperluan mahasiswa | | | | |
| 21 | AC di Ruang Kuliah selalu bekerja dengan baik | | | | |
| 22 | Ruang Kuliah Nyaman, Bersih, dan Rapi | | | | |
| 23 | LCD Proyektor memadai dan bekerja dengan baik | | | | |
| 24 | Fasilitas Taman Internet sangat menunjang proses perkuliahan | | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 25 | Fasilitas Internet di sekitar lokasi Program Studi dapat diakses dengan baik | | | | |
| 26 | Fasilitas Sistem Informasi intern Program Studi sangat menunjang dan selalu dapat diakses dengan baik | | | | |
| 27 | Fasilitas Sistem Informasi intern Universitas Ngurah Rai sangat menunjang dan selalu dapat diakses dengan baik | | | | |
| 28 | Taman Kampus selalu tertata, bersih, dan rapi | | | | |
| 29 | Toilet selalu dalam keadaan bersih dan baik | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Cukup
4. Kurang setuju

Responden: Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN MITRA PENELITIAN TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI BIDANG PENELITIAN**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | | | | |
| | Bagaimana Kemampuan dari lembaga pengelola kegiatan penelitian di dalam memberikan informasi tentang kegiatan penelitian di Prodi FH/FEB/FISHUM/FST UNR? | | | | |
| | Bagaimana Kemudahan persyaratan dan prosedur, serta transparansi layanan lembaga pengelola kegiatan penelitian di Prodi FH/FEB/FISHUM/FST UNR? | | | | |
| | Bagaimana Kompetensi petugas pelayanan pada Lembaga pengelola kegiatan penelitian di Prodi FH/FEB/FISHUM/FST UNR? | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | | | | |
| | Bagaimana Daya tanggap dari lembaga pengelola kegiatan penelitian di dalam membantu seluruh proses yang terkait dengan kegiatan penelitian dan kecepatan pelayanan di Prodi FH/FEB/FISHUM/FST UNR? | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance) | | | | |
| | Bagaimana Kemampuan lembaga pengelola kegiatan penelitian Prodi FH/FEB/FISHUM/FST di dalam memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku? | | | | |
| 4 | Empati (empathy) | | | | |
| | Bagaimana Kepedulian lembaga pengelola kegiatan penelitian Prodi FH/FEB/FISHUM/FST di dalam memberi perhatian pada kebutuhan akan layanan yang terkait dengan kegiatan penelitian? | | | | |
| 5 | Tangible | | | | |
| | Bagaimana Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pendukung yang disediakan oleh lembaga pengelola kegiatan penelitian Prodi FH/FEB/FISHUM/FST di dalam mempermudah proses pelaporan penelitian? | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: Mitra Penelitian

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN DOSEN TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI DALAM BIDANG PENELITIAN**

| NO | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | | | | |
| | 1. Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam melakukan penelitian. | | | | |
| | 2. Distribusi informasi oleh LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) tentang jenis hibah untuk penelitian telah dapat terakses dengan baik oleh dosen. | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | | | | |
| | 1. Program studi memfasilitasi pembiayaan kegiatan call for paper pada tingkat nasional. | | | | |
| | 2. Universitas Ngurah Rai memfasilitasi pengurusan HAKI (hak cipta kekayaan intelektual) dengan baik. | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance) | | | | |
| | 1. Prosedur penelitian internal sesuai dengan SOP. | | | | |
| | 2. Penelitian hibah eksternal difasilitasi dengan baik oleh LPPM. | | | | |
| 4 | Empati (empathy) | | | | |
| | Program studi memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel di jurnal nasional terakreditasi. | | | | |
| 5 | Tangible | | | | |
| | Program studi memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel di jurnal internasional. | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: DOSEN

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN DOSEN TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI DALAM BIDANG PKM**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | | | | |
| | Distribusi informasi oleh LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) tentang jenis hibah untuk pengabdian telah terakses oleh civitas akademika. | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | | | | |
| | Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance) | | | | |
| | Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat | | | | |
| 4 | Empati (empathy) | | | | |
| | Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat | | | | |
| 5 | Tangible | | | | |
| | Prosedur kegiatan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: DOSEN

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN MITRA PKM TERHADAP KINERJA
DI PERGURUAN TINGGI**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability) | | | | |
| | Bidang Kerja sama Universitas Ngurah Rai merespon dengan baik dalam usaha menjalin/merintis kerja sama | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | | | | |
| | Universitas Ngurah Rai memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance) | | | | |
| | Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama dengan Universitas Ngurah Rai | | | | |
| 4 | Empati (empathy) | | | | |
| | Memotivasi mitra PkM dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan dan/atau teknologi tersebut. | | | | |
| 5 | Tangible | | | | |
| | Kerja sama dengan Universitas Ngurah Rai berjalan sesuai dengan yang diharapkan | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Setuju
2. Cukup
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Responden: MITRA PKM

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES
PENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi dalam memberikan pelayanan. | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | | | | |
| 4 | Empati (empathy): Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. | | | | |
| 5 | Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pendidikan. | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Baik
2. Cukup Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Responden: Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

**ASPEK KEPUASAN MAHASISWA ATAU EVALUASI DOSEN
OLEH MAHASISWA (EDOM)**

| No | Indikator | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan. | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness): Kehadiran dosen tepat waktu dan mengajar sesuai waktu yang terjadwal. | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance): Kesesuaian materi yang diberikan terhadap rencana di awal perkuliahan. | | | | |
| 4 | Empati (empathy): Kemampuan dosen dalam memberikan motivasi/membangkitkan minat belajar mahasiswa. | | | | |
| 5 | Tangible: Kesiediaan dosen memberikan referensi, soal, dan latihan yang cukup untuk mendukung soal perkuliahan. | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Baik
2. Cukup Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Responden: Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
| | PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA | 1. Wakil Rektor I 2. Wakil Rektor II 3. Wakil Rektor III 4. LPPM dan BPM 3. Direktur & jajaran 4. Dekan & jajaran 5. Dosen dan Tendik |

ASPEK KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TERHADAP LULUSAN

| No | Indikator | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
|----|--|-------------|------|-------|--------|
| 1 | Etika | | | | |
| 2 | Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) | | | | |
| 3 | Kemampuan berbahasa asing | | | | |
| 4 | Penggunaan teknologi informasi | | | | |
| 5 | Kemampuan berkomunikasi | | | | |
| 6 | Kerjasama | | | | |
| 7 | Pengembangan diri | | | | |

Kriteria Kategori Penilaian:

1. Kurang Baik
2. Cukup Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Responden: PENGGUNA LULUSAN

|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | Distribusi |
|---|---|---|
| | PENGUKURAN KEPUASAN <i>STAKEHOLDER</i> | <ol style="list-style-type: none">1. Wakil Rektor II2. Wakil Rektor III3. Direktur & jajaran4. Dekan & jajaran5. Dosen dan Tendik |