



PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MITRA



TAHUN
2021

UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL



YAYASAN ANUGERAH HUSADA BALI INDONESIA
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

Jl.Seroja, Gang Jeruk No.9A, Kelurahan Tonja, Denpasar – Bali 80239 , Telp. (0361) 474 7770
e: universitasbaliinternasional@gmail.com ; w :www.unbi.ac.id

PERATURAN REKTOR

Nomor : 023/09/UNBI/PR/XII/2020

TENTANG

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MITRA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

- Menimbang : a. bahwa dalam mengukur kepuasan mitra sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa, perlu adanya pedoman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Rektor tentang Pedoman Survey Kepuasan Mitra Universitas Bali Internasional.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2006 tentang Tata Persuratan di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional;
7. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-01949.50.10.2014 tanggal 30 Mei 2014 tentang pendirian Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 955/KPT/I/2019 tanggal 10 Oktober 2019 tentang Ijin Perubahan Bentuk Institut Ilmu Kesehatan Medika Persada Bali di Kota Denpasar menjadi Universitas Bali Internasional di Kota Denpasar Provinsi Bali yang diselenggarakan oleh Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;

9. Keputusan Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia Nomor 022/YYS AHBI/KEP/XI/2019, tanggal 10 Nopember 2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Bali Internasional masa Bakti 2020 – 2024.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL TENTANG PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MITRA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL
- Kesatu : Pedoman Survey Kepuasan Mitra Universitas Bali Internasional merupakan bagian yang tidak terpisah dari Surat Keputusan ini;
- Kedua : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini akan dibebankan pada anggaran Universitas yang tersedia untuk itu;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan : di Denpasar
Pada tanggal : 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional
Rektor,


REKTOR
Prof. Dr. dr. I Made Bakta, Sp.PD-KHOM
NIDK : 8817601019

intelligence to be advance

Tembusan :

1. Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
2. Para Wakil Rektor di lingkungan Universitas Bali Internasional;
3. Para Dekan di lingkungan Universitas Bali Internasional;
4. Para Ketua Lembaga di lingkungan Universitas Bali Internasional;
5. Para Koordinator Program Studi di lingkungan Universitas Bali Internasional;
6. Para Kepala Bagian di lingkungan Universitas Bali Internasional;
7. Arsip.

KATA PENGANTAR

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini Mitra akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada Mitra terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Universitas Bali Internasional. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan Mitra agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu Mitra.

Denpasar, 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional

Rektor,



(Prof. Dr. dr. I Made Bakta, Sp.PD(KHOM))

A. PENDAHULUAN

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah Mitra terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada Mitra adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

B. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan Mitra sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi Mitra.

C. SASARAN

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi Mitra sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan survey kepuasan Mitra terhadap penyelenggaraan pelayanan Mitra dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan,

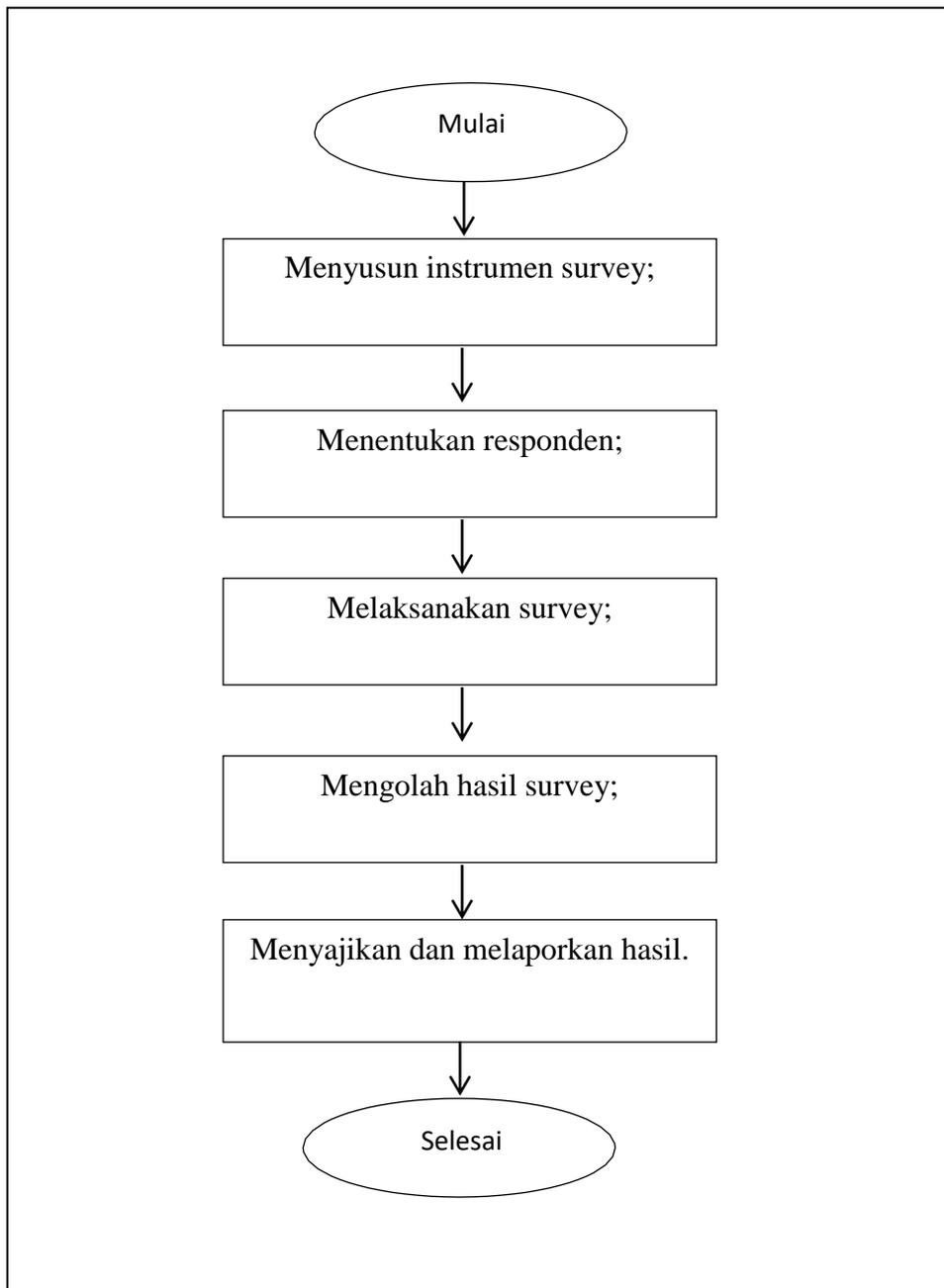
pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
 - b. Menentukan responden;
 - c. Melaksanakan survey;
 - d. Mengolah hasil survey;
 - e. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik survey kepuasan Mitra
- Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:
- a. Kuisisioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuisisioner melalui pengisian sendiri;
 - c. Kuisisioner elektronik (internet / e-survey);
 - d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur
3. Hasil survey kepuasan Mitra dimaksudkan untuk:
- a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
 - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
 - c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;
 - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	<p>SOP SURVEY KEPUASAN MITRA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL</p>		

Pelaksanaan survey kepuasan Mitra terhadap penyelenggaraan pelayanan Mitra dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:



1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan Mitra.
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan Mitra.
- c. Tahap akhir survey kepuasan Mitra.

2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan Mitra merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada Mitra. Respondennya adalah Mitra di Universitas Bali Internasional. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

3. Ruang lingkup

SOP ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan Mitra
- b. Pelayanan di akademik, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan lainnya.

4. Referensi

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap perguruan tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

5. Penutup

Survey kepuasan Mitra terhadap penyelenggaraan beberapa layanan kepada Mitra harus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional dapat terus meningkat.

G. PENUTUP

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional.

LAMPIRAN 1 :

Survei Kepuasan Mitra Terhadap Kinerja Penelitian

Berikanlah tanda silang pada kolom pilihan jawaban berikut (Ket.: SB (Sangat Baik); B (Baik); TB (Tidak Baik); STB (Sangat Tidak Baik))

No.	Indikator	SB	B	TB	STB
	Aspek Reliability				
1	Kegiatan program penelitian dilaksanakan untuk menjawab persoalan mitra				
2	Kegiatan penelitian dapat memberi solusi kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah mitra/instansi				
3	Mekanisme proses pelaksanaan program penelitian sudah sesuai dengan harapan				
4	Hasil kerjasama penelitian telah diimplementasikan mitra/institusi sesuai manfaat yang disepakati				
	Aspek Responsiveness				
1	Pelaksanaan dan jadwal penelitian tepat waktu, tepat sasaran.				
2	Prosedur pembuatan dokumen kerjasama maupun dokumen lainnya dibuat secara jelas.				
3	Pelayanan informasi oleh dosen pelaksana penelitian dilakukan secara cepat.				
	Aspek Assurance				
1	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan penelitian dikomunikasikan dengan mitra.				
2	Mekanisme pelaksanaan monev telah sesuai dengan jadwal yang ditentukan.				
3	Kerjasama kegiatan penelitian akan dilanjutkan di masa mendatang.				
	Aspek Empathy				
1	Dosen pelaksana penelitian memiliki rasa peduli kepada mitra dan bersedia melayani kebutuhan mitra.				
2	Pelaksanaan sosialisasi terkait kegiatan penelitian disampaikan secara transparan dan jelas.				
3	Komunikasi dengan mitra/institusi saat pelaksanaan Penelitian berjalan secara baik.				
	Aspek Tangibles				
1	Tersedia sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan kerjasama penelitian (seperti: ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil, dll).				
2	Dosen dan Mitra dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Bali Internasional dengan baik untuk kelancaran pelaksanaan program.				
3	Ketersediaan sumber daya pendukung kegiatan penelitian yang dapat memberi solusi atas persoalan mitra/instansi.				
4	Terlaksananya kegiatan pendampingan/bantuan terhadap penyelesaian persoalan mitra/instansi yang dibutuhkan.				
5	Tingkat kepuasan dalam mengikuti setiap tahapan dalam pelaksanaan penelitian.				

LAMPIRAN 2:

Survei Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat

Aspek Reliability						
No.	Indikator	1	2	3	4	5
1	Kegiatan program PKM dilaksanakan untuk menjawab persoalan mitra					
2	Kegiatan PkM dapat memberi solusi kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah mitra/instansi					
3	Mekanisme proses pelaksanaan program PkM sudah sesuai dengan harapan					
4	Hasil kerjasama PkM telah diimplementasikan mitra/institusi sesuai manfaat yang disepakati					
Aspek Responsiveness						
1	Pelaksanaan dan jadwal PkM tepat waktu, tepat sasaran.					
2	Prosedur pembuatan dokumen kerjasama maupun dokumen lainnya dibuat secara jelas.					
3	Pelayanan informasi oleh dosen pelaksana PkM dilakukan secara cepat.					
Aspek Assurance						
1	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan PkM dikomunikasikan dengan mitra.					
2	Mekanisme pelaksanaan monev telah sesuai dengan jadwal yang ditentukan.					
3	Kerjasama kegiatan PkM akan dilanjutkan di masa mendatang.					
Aspek Empathy						
1	Dosen pelaksana PkM memiliki rasa peduli kepada mitra dan bersedia melayani kebutuhan mitra.					
2	Pelaksanaan sosialisasi terkait kegiatan PkM disampaikan secara transparan dan jelas.					
3	Komunikasi dengan mitra/institusi saat pelaksanaan PkM berjalan secara baik.					
Aspek Tangibles						
1	Tersedia sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan kerjasama PkM (seperti: ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil, dll).					
2	Dosen dan Mitra dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Bali Internasional dengan baik untuk kelancaran pelaksanaan program.					
3	Ketersediaan sumber daya pendukung kegiatan PkM yang dapat memberi solusi atas persoalan mitra/instansi.					
4	Terlaksananya kegiatan pendampingan/bantuan terhadap penyelesaian persoalan mitra/instansi yang dibutuhkan.					

5	Tingkat kepuasan dalam mengikuti setiap tahapan dalam pelaksanaan PkM.					
---	--	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 3:

Survei Kepuasan Mitra Terhadap Pendidikan

Aspek Reliability						
No.	Indikator	1	2	3	4	5
1	Implementasi kerja sama yang dilakukan					
2	Kesesuaian implementasi kegiatan kerja sama dengan MoU yang telah disepakati bersama					
3	Kesesuaian pelaporan hasil kerja sama dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku					
4	Kesesuaian keahlian yang dimiliki SDM yang ada di Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dalam menjalin kerja sama					
5	Profesionalitas kerja SDM dari Perguruan Tinggi/Fakultas/ Prodi yang bekerja sama dengan mitra					
6	Sumber daya pendukung jalannya kerja sama					
Aspek Responsiveness						
1	Respons Bidang kerja sama Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama					
2	Pendampingan oleh pihak Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi terhadap kebutuhan kerja sama yang mitra harapkan					
3	Kesungguhan dalam menjalin kerja sama					
4	Intensitas komunikasi dengan mitra terjalin dengan lancar					
5	Respons terhadap keluhan mitra					
6	Respons Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi terkait administrasi kegiatan kerja sama bidang pendidikan					
Aspek Assurance						
1	Manfaat yang diperoleh mitra dalam kerja sama yang dilakukan					
2	Keberlanjutan Program kerja sama					
3	Hasil program kerja sama					
4	Efisiensi pelaksanaan kerja sama dengan mitra					
5	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerja sama					
6	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerja sama					
Aspek Empathy						
1	Pemenuhan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak					
2	Kesesuaian hasil yang diperoleh dari kerja sama dengan harapan mitra					
3	Kesesuaian topik kerja sama dalam bidang pendidikan dengan kebutuhan mitra					
4	Implementasi hasil kerja sama pada instansi mitra kerja sama					
Aspek Tangibles						
1	Ketersediaan pedoman kerja sama antara Perguruan					

	Tinggi/Fakultas/Prodi dengan Mitra					
2	Kecukupan sarana dan prasarana					
3	Perlengkapan/alat/instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan kerja sama					

LAMPIRAN 4:

Survei Kepuasan Mitra Terhadap Penelitian

Aspek Reliability						
No.	Indikator	1	2	3	4	5
1	Kegiatan program penelitian dilaksanakan untuk menjawab persoalan mitra					
2	Kegiatan penelitian dapat memberi solusi kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah mitra/instansi					
3	Mekanisme proses pelaksanaan program penelitian sudah sesuai dengan harapan					
4	Hasil kerjasama penelitian telah diimplementasikan mitra/institusi sesuai manfaat yang disepakati					
Aspek Responsiveness						
1	Pelaksanaan dan jadwal penelitian tepat waktu, tepat sasaran.					
2	Prosedur pembuatan dokumen kerjasama maupun dokumen lainnya dibuat secara jelas.					
3	Pelayanan informasi oleh dosen pelaksana penelitian dilakukan secara cepat.					
Aspek Assurance						
1	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan penelitian dikomunikasikan dengan mitra.					
2	Mekanisme pelaksanaan monev telah sesuai dengan jadwal yang ditentukan.					
3	Kerjasama kegiatan penelitian akan dilanjutkan di masa mendatang.					
Aspek Empathy						
1	Dosen pelaksana penelitian memiliki rasa peduli kepada mitra dan bersedia melayani kebutuhan mitra.					
2	Pelaksanaan sosialisasi terkait kegiatan penelitian disampaikan secara transparan dan jelas.					
3	Komunikasi dengan mitra/institusi saat pelaksanaan Penelitian berjalan secara baik.					
Aspek Tangibles						
1	Tersedia sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan kerjasama penelitian (seperti: ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil, dll).					
2	Dosen dan Mitra dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Bali Internasional dengan baik untuk kelancaran pelaksanaan program.					
3	Ketersediaan sumber daya pendukung kegiatan penelitian yang dapat memberi solusi atas persoalan mitra/instansi.					
4	Terlaksananya kegiatan pendampingan/bantuan terhadap penyelesaian persoalan mitra/instansi yang dibutuhkan.					

5	Tingkat kepuasan dalam mengikuti setiap tahapan dalam pelaksanaan penelitian.					
---	---	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 5:

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TERHADAP ALUMNI DAN PELAYANAN MANAJEMEN

A. DESKRIPSI ALUMNI DAN PERUSAHAAN

Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i alumni sudah bekerja?

- Ya
- Tidak

Nama Instansi/Perusahaan:

Alamat Instansi/Perusahaan:

No. Tlpn./HP/Fax Perusahaan:

Tuliskan Nama Lengkap Keseluruhan Alumni yang bekerja di Instansi Bapak/Ibu (Diisi nama lulusan)

Apakah bidang pekerjaan instansi yang Bapak/Ibu/Saudara/i pimpin?

Jika sedang bekerja dibidang [Prodi Lulusan], bergerak di bidang apakah Perusahaan Bapak/Ibu/Saudara/i pimpin?

Berapa lama alumni [Prodi Lulusan] menunggu sampai mendapatkan pekerjaan di tempat yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Pimpin?

Dari manakah alumni UNBI mendapatkan informasi tentang pekerjaan di tempat yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Pimpin?

Berapakah pengasilan yang diberikan kepada alumni [Prodi Lulusan] di tempat yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Pimpin perbulan ?

--

B. ASPEK PENILAIAN

No.	Aspek	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Integritas pribadi (etika dan moral)				
2	Profesionalisme (keahlian dan keterampilan sesuai bidang ilmunya)				
3	Kemampuan dalam berkomunikasi dengan bahasa asing				
4	Kemampuan berkomunikasi, baik lisan maupun tulis				
5	Penampilan (performance) dalam berkomunikasi (soft skills)				
6	Penggunaan teknologi informasi (analisis system, desain, programming, jaringan, dan pengelolaan system)				
7	Kecakapan dan keterampilan dalam kerjasama tim				
8	Kiat-kiat dalam upaya pengembangan diri				

