




## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

### SOP EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA

 Laboratorium Simulator dan Radar	Dokumen No.	Revisi Ke-	Tanggal Berlaku	Halaman
	SOP-LAB-008	01	13 Oktober 2025	1 dari 2

#### 1. TUJUAN

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen, peneliti, dan pihak eksternal) terhadap layanan, fasilitas, dan kualitas kinerja laboratorium secara berkala.
2. Mengidentifikasi kelemahan dan area yang perlu ditingkatkan dalam manajemen dan operasional laboratorium.
3. Menjadikan umpan balik sebagai dasar untuk perencanaan perbaikan berkelanjutan.

#### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup seluruh tahapan pengumpulan data, analisis, pelaporan, dan tindak lanjut hasil survei kepuasan pengguna yang menggunakan fasilitas dan layanan laboratorium.

#### 3. TANGGUNG JAWAB

Pihak Terlibat	Tanggung Jawab Utama
<b>Kepala Laboratorium</b>	Menyetujui instrumen survei, mengawasi pelaksanaan analisis, dan menetapkan kebijakan tindak lanjut perbaikan.
<b>Staf Administrasi/Laboran</b>	Melaksanakan penyebaran survei, mengumpulkan data, merekapitulasi, dan melaporkan hasilnya.
<b>Pengguna</b>	Mengisi instrumen survei dengan jujur dan obyektif.
<b>Unit Penjaminan Mutu (atau setara)</b>	Memvalidasi instrumen dan proses analisis, serta memantau efektivitas tindak lanjut.

# KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

## POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG



### JURUSAN PERIKANAN DAN KELAUTAN

### LABORATORIUM PERIKANAN TANGKAP

Jl. Soekarno Hatta Rajabasa Bandar Lampung

Telpon (0721) 703995 Fax (0721) 787309

Laman : [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id)

#### 4. PROSEDUR PELAKSANAAN

Prosedur evaluasi kepuasan pengguna dilaksanakan minimal **satu kali dalam satu semester** atau setelah kegiatan besar (misalnya, praktikum selesai, atau proyek penelitian besar rampung).

##### A. TAHAP PERSIAPAN INSTRUMEN

No.	Aktivitas	Deskripsi	Mutu Baku/Output
1	<b>Penyusunan Instrumen</b>	Kepala Lab bersama Staf menyusun/meninjau instrumen survei (kuesioner) yang mencakup indikator-indikator kunci (misalnya: ketersediaan alat, kondisi ruangan, pelayanan staf, penanganan keluhan, dll.).	Instrumen yang divalidasi oleh Kepala Lab.
2	<b>Penentuan Sampel</b>	Menentukan target responden (mahasiswa praktikum, dosen, atau peneliti yang menggunakan lab dalam periode tertentu).	Daftar target responden.
3	<b>Persiapan Media Survei</b>	Menyiapkan media survei, baik secara fisik (kuesioner cetak) maupun digital (Google Form/aplikasi survei).	Media survei siap disebarkan.

##### B. TAHAP PENGUMPULAN DATA

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu Pelaksanaan
1	<b>Penyebaran Survei</b>	Staf Administrasi/Laboran menyebarkan instrumen kepada target responden.	Dilaksanakan pada <b>akhir periode layanan</b> (misal: setelah praktikum selesai atau saat pengembalian alat).

# KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

## POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG



### JURUSAN PERIKANAN DAN KELAUTAN LABORATORIUM PERIKANAN TANGKAP

Jl. Soekarno Hatta Rajabasa Bandar Lampung

Telpon (0721) 703995 Fax (0721) 787309

Laman : [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id)

2	<b>Pengumpulan dan Rekapitulasi</b>	Staf mengumpulkan data yang masuk, baik dari survei fisik maupun digital, dan merekapnya dalam <i>spreadsheet</i> data.	Waktu maksimal pengumpulan: 1-2 minggu.
3	<b>Perhitungan Tingkat Kepuasan</b>	Melakukan perhitungan rata-rata skor kepuasan untuk setiap indikator dan menghitung Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) secara keseluruhan.	Data terolah dan siap dianalisis.

#### C. TAHAP ANALISIS DAN PELAPORAN

No.	Aktivitas	Deskripsi	Pihak Terlibat
1	<b>Analisis Data</b>	Menganalisis hasil IKP dan mengidentifikasi <b>5 indikator terkuat (Strengths)</b> dan <b>5 indikator terlemah (Weaknesses/Area of Improvement)</b> .	Kepala Lab dan Staf Administrasi.
2	<b>Penyusunan Laporan</b>	Menyusun <b>Laporan Evaluasi Kepuasan Pengguna</b> yang mencakup: metode, hasil IKP, analisis indikator, dan rekomendasi awal perbaikan.	Staf Administrasi dan Kepala Lab.
3	<b>Pelaporan Resmi</b>	Kepala Lab menyampaikan laporan tersebut kepada Unit Penjaminan Mutu dan pimpinan terkait (misalnya, Ketua Jurusan/Dekan).	Dokumen Laporan Kepuasan Pengguna.

#### D. TAHAP TINDAK LANJUT DAN PENINGKATAN

No.	Aktivitas	Deskripsi	Mutu Baku/Output
1	<b>Rapat Tinjauan Manajemen</b>	Mengadakan rapat khusus untuk membahas hasil temuan terlemah	Notulen Rapat RTL.

# KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG

JURUSAN PERIKANAN DAN KELAUTAN

**LABORATORIUM PERIKANAN TANGKAP**

Jl. Soekarno Hatta Rajabasa Bandar Lampung

Telpon (0721) 703995 Fax (0721) 787309

Laman : [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id)



		( <i>Weaknesses</i> ) dan menyusun <b>Rencana Tindak Lanjut (RTL)</b> .	
2	<b>Implementasi RTL</b>	Kepala Lab menugaskan staf untuk melaksanakan perbaikan sesuai RTL (misalnya: perbaikan SOP, pengajuan pembelian alat yang sering dikeluhkan, pelatihan staf).	Bukti pelaksanaan perbaikan (Foto, Bon pembelian, dll).
3	<b>Monitoring dan Evaluasi</b>	Kepala Lab/Unit Mutu memonitor pelaksanaan RTL. Hasil perbaikan ini akan dievaluasi kembali pada survei kepuasan berikutnya.	Siklus Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement).

## 5. INDIKATOR MINIMAL KUESIONER (Contoh)

No.	Aspek yang Diukur	Skala (1 = Sangat Tidak Puas, 5 = Sangat Puas)
1	Ketersediaan dan kelengkapan alat yang dibutuhkan.	1-5
2	Kondisi dan kebersihan ruang laboratorium.	1-5
3	Kecepatan pelayanan PLP.	1-5
4	Kompetensi dan keramahan PLP.	1-5
5	Kemudahan akses terhadap SOP dan panduan.	1-5
<b>Rata-rata IKP</b>	<b>(Total Skor / Total Item)</b>	