



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT SENI INDONESIA PADANGPANJANG
BIRO PERENCANAAN, SUMBER DAYA MANUSIA, DAN UMUM

NOMOR SOP	:
TGL. PEMBUATAN	:
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	 Dr. Febril Yulika, S.Ag., M.Hum. NIP. 19740202 200501 1 003
NAMA SOP	: Pengukuran Ketercapaian Layanan

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Presiden Nomor 136 tahun 2018 tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Sistem Tunjangan Kinerja Pegawai Negeri;
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Ketentuan Teknis Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Pendidikan minimal D3
2. Memiliki kemampuan dan pengalaman dalam mengolah data
3. Menguasai TIK
4. Memiliki ketelitian, kecakapan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi

KETERKAITAN:

1. SOP Evaluasi Kinerja Layanan
2. SOP Penjaminan Mutu Internal
3. SOP Pelaporan Kinerja (LAKIN dan e-Monev)
4. SOP Penanganan Isu dan Keluhan

PERALATAN:

1. Formulir Evaluasi SPM
2. Template KPI Unit
3. Instrumen survei kepuasan pengguna layanan
4. Komputer, aplikasi spreadsheet, dan sistem pelaporan online
5. Dokumen hasil layanan unit (rekap aktivitas, laporan kegiatan, arsip pelayanan)

PERINGATAN:

Data yang digunakan harus valid dan terverifikasi oleh pimpinan unit.
Hasil pengukuran wajib didokumentasikan dan digunakan untuk perbaikan mutu.
Jika hasil pengukuran menunjukkan capaian <80%, unit wajib menyusun *Rencana Tindak Lanjut (RTL)*

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Setiap hasil pengukuran disimpan dalam **arsip digital dan manual** oleh unit penjaminan mutu.
Data diintegrasikan ke dalam **dashboard kinerja kampus** dan dilaporkan setiap triwulan kepada Rektor

SOP Pengukuran Ketercapaian Layanan

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Unit Layanan Terpadu	PPID	Biro	WR II	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengidentifikasi jenis layanan dan indikator SPM serta KPI unit						Daftar indikator SPM dan KPI	1 hari	Daftar target layanan
2	Mengumpulkan data capaian layanan dari setiap unit						Data aktivitas layanan	2 hari	Data capaian layanan
3	Membandingkan hasil capaian dengan target SPM & KPI						Dokumen pembandingan	1 hari	Analisis kesenjangan capaian
4	Melakukan analisis tingkat ketercapaian (%)						Template pengukuran	1 hari	Rekap nilai ketercapaian
5	Menyusun laporan pengukuran ketercapaian layanan						Template laporan capaian	1 hari	Laporan hasil pengukuran
6	Menyampaikan hasil kepada pimpinan dan unit terkait						Laporan pengukuran	1 hari	Dokumen hasil rapat evaluasi
7	Menyusun rencana tindak lanjut untuk indikator yang belum tercapai						Form RTL	1 hari	Dokumen RTL
8	Melakukan monitoring perbaikan layanan berdasarkan RTL						Laporan monitoring	Setiap triwulan	Peningkatan mutu layanan
9	Setiap triwulan, PPID melakukan evaluasi atas pola keluhan yang masuk						Daftar indikator SPM dan KPI	1 hari	Daftar target layanan
10	Setiap laporan didokumentasikan dalam Register Isu dan Keluhan (RIK)						Data aktivitas layanan	2 hari	Data capaian layanan