



UNIVERSITAS PANCASILA

Jalan Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640

Telp. (021)7270086-89 Fax (21) 7271868

www.univpancasila.ac.id, email : humas@univpancasila.ac.id

Dokumen	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tanggal dikeluarkan	4 April 2018
Judul	Kepuasan Pelanggan – Evaluasi Prodi Oleh Mahasiswa (EPOM)		
No. Dokumen	SOP/UP/SPM/01/01/02	Tanggal direvisi	Revisi 1
Area	Standar Pengelola		
Unit Kerja	Lembaga Peningkatan dan Pengembangan Pendidikan		31 Desember 2020

1. Tujuan

Prosedur mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kinerja Pelayanan Prodi/Fakultas di Universitas Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh dosen dan peningkatan kepuasan pengguna (stakeholder) dalam hal ini mahasiswa dalam proses belajar mengajar (pembelajaran) di lingkup prodi di Universitas Pancasila.

2. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei kepuasan mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Tata Usaha, Perpustakaan, dan survei kepuasan terhadap sarana dan prasarana di lingkup prodi/fakultas di lingkungan Universitas Pancasila. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja dosen ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh mahasiswa.

3. Indikator Keberhasilan

Tersedianya dokumen EPOM yang digunakan prodi sehingga seluruh mahasiswa di lingkungan Universitas Pancasila dapat mengevaluasi/menilai sesuai pedoman yang ada.

4. Pihak Terlibat

- Dekan
- Wakil Dekan Bidang Akademik
- Ketua Prodi
- Staf Jurusan
- Pulahta Prodi

5. Definisi :

- Kepuasan pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima layanan
- Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan Prodi di Universitas Pancasila yang berasal dari luar universitas meliputi orang tua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan prodi di lingkungan Universitas Pancasila
- Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan Universitas Pancasila
- Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada dosen
- Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi
- Persepsi pelanggan adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberikan sesuatu kepadanya

- g. Kuesioner adalah merupakan media digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja dosen. Kuesioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa yang berhubungan dengan kinerja dosen yang bersangkutan

6. Waktu Penilaian Kinerja Dosen

- a. Penilaian terus menerus, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai secara berkelanjutan tanpa terbatas dengan jangka waktu tertentu
- b. Penilaian berkala, yaitu penilaian yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai pada jangka waktu tertentu berdasarkan rencana atau program yang telah ditetapkan
- c. Penilaian sewaktu-waktu yaitu, penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan dan menilai secara mendadak berdasarkan data, informasi atau keperluan pada saat tertentu terhadap suatu persoalan khusus diluar rencana yang kegiatan penilaian/pengawasan yang telah ditetapkan.

7. Parameter Kinerja Pelayanan Prodi/Fakultas.

- a. *Tangible*, yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu institusi dalam menjulukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana prodi/fakultas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan institusi
- b. *Reliability*, keandalan yaitu kemampuan dosen, karyawan, pejabat struktural untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi
- c. *Responsiveness*, daya tanggap yaitu suatu kemauan dari dosen, karyawan, pejabat struktural untuk memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan mahasiswa
- d. *Assurance*, Kepastian, yaitu berupa suatu kemampuan dosen, karyawan, pejabat struktural untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa dan menimbulkan rasa percaya para mahasiswa kepada institusi
- e. *Empathy*, Empati, yaitu kesediaan dosen, karyawan, pejabat struktural untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa

8. Referensi

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- b. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- d. Keputusan Rektor Universitas Pancasila No. 481/KRP.R/UP/III/2006 tentang Pembentukan Kantor Jaminan Mutu Universitas Pancasila
- e. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi tahun 2014
- f. Buku Peraturan Akademik Universitas Pancasila

9. Penanggung Jawab

- a. Ketua KJM
- b. SJM
- c. Ketua Program Studi
- d. Dosen

10. Diagram Alir



SOP EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN			MUTU BAKU	
		Dekan	Pulahta	Tim Pengukuran EDOM	Waktu	Dokumen
1	Pembentukan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Prodi oleh Mahasiswa (EPOM)	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>			1 Hari	SK Dekan tentang Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Prodi oleh Mahasiswa
2	Koordinasi Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Prodi	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>			2 Hari	-
3	Mempersiapkan data nama mahasiswa serta jumlah mahasiswa		<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">3</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>		2 Hari	Data nama mahasiswa serta jumlah mahasiswa
4	Mempersiapkan kuisisioner EPOM			<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">4</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	3 Hari	Formulir Kuisisioner EPOM
5	Menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa sebagai responden			<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">5</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	1 Hari	
6	Mengkompilasi data kuisisioner			<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">6</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	3 Hari	
7	Menyusun laporan EPOM dan diserahkan kepada Dekan, WD I, dan Prodi			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">7</div>	2 Hari	Laporan Akhir Kegiatan EPOM