



## UNIVERSITAS PANCASILA

Jalan Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640

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

[www.univpancasila.ac.id](http://www.univpancasila.ac.id) email : [humas@univpancasila.ac.id](mailto:humas@univpancasila.ac.id)









Dokumen	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tanggal dikeluarkan	21 Januari 2015
Judul	PROSEDUR MUTU SURVEY KEPUASAN PENGGUNA ALUMNI (STAKEHOLDER)		
No. Dokumen	Nomor SOP/UP/SPMI/03-01-006	Tanggal direvisi	Revisi 3
Area	Standar Pengelola		12 Oktober 2018
Unit Kerja	Biro Kemahasiswaan & Alumni		

TUJUAN	Memberikan acuan dalam melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa
INDIKATOR KEBERHASILAN	Kepuasan pelanggan ( mahasiswa tingkat fakultas) terhadap kecepatan layanan administrasi dan sarana prasarana.
DEFINISI	Survei adalah metode sistematis untuk mengumpulkan data dari sebuah entitas dengan tujuan untuk membangun deskripsi kuantitatif dari sebuah populasi. Survey kepuasan mahasiswa dibuat untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja kemahasiswaan, serta memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan manajemen Fakultas Survei dilakukan setiap tahun 1 (satu) kali
RUANG LINGKUP	Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Manajemen Fakultas berlaku mulai dari penyerahan kuesioner kepada mahasiswa, pengisian kuesioner, hingga tabulasi data hasil kuesioner. Manual prosedur ini berlaku hanya untuk mahasiswa yang di bawah tanggungjawab Wakil Dekan III
PIHAK YANG TERLIBAT	Wakil Rektor III, Wadep III, Karo Umum & Kemah, Fakultas serta Jurusan
PENANGGUNGJAWAB	Ketua Kantor Jaminan Mutu
REFERENSI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Rektor No.2662/KEP.R/UP/IX/2009 tentang Peraturan Kemahasiswaan UP yang turut mengatur mekanisme pemeliharaan fasilitas kegiatan oleh mahasiswa.</li> <li>2. Surat Keputusan Rektor Nomor : 2690/KEP.R/IX/2014 tentang Penetapan Instrumen Kepuasan Mahasiswa Universitas Pancasila yang dituangkandalam SOP Kepuasan Mahasiswa.</li> <li>3. diunggah (di-upload) web universitas <a href="http://www.univpancasila.ac.id">http://www.univpancasila.ac.id</a>, sehingga secara mudah dapat diakses oleh pemangku kepentingan.</li> </ol>



## BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI UNIVERSITAS PANCASILA

Nomor	SOP/UP/SPMI/03-01-009		<b>PROSEDUR MUTU KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>
Tanggal Terbit	30-Jan-15		
Revisi	3		
Disahkan oleh	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan & Alumni		

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANAAN					MUTU BAKU		
		WAKIL REKTOR III	STAF. MAWA	WADEK III, KAPRODI/JURUSAN	MAHASISWA	PUBLIKASI	PERSYARATAN KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Menyiapkan kuesioner survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan						Blangko Survey Kepuasan, Data Olah Survey Kepuasan, Hasil Data Olah Survey Kpuasan	1	From Survey
2.	Sosialisasi kegiatan untuk survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan ke Wakil Dekan III, Kaprodi/Jurusan							1	
3.	Mengirimkan data kuesioner ke mahasiswa							2	Kuesioner
4.	Mengisi kuesioner kepuasan							1	
5.	Mengolah/menganalisis hasil kuesioner mahasiswa							2	
6.	Membuat laporan Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan							1	Laporan Hasil
7.	Penyerahan laporan hasil survey							1	Laporan Hasil
8.	Publikasi hasil survey mahasiswa							1	Laporan web
9.	Tindak lanjut			