

	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 Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)		
No. Dokumen	SOP/UP/SPM/01/01/01	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 Dosen 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

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa terhadap kinerja dosen Universitas Pancasila. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja dosen ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh mahasiswa.

3. Indikator Keberhasilan

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

4. Pihak Terlibat

- a. Dekan
- b. Wakil Dekan Bidang Akademik
- c. Ketua Prodi
- d. Staf Jurusan
- e. Pulahta Prodi

5. Definisi :

- a. Kepuasan pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima layanan
- b. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan Prodi di Universitas
- c. Pancasila yang berasal dari luar universitas meliputi orang tua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan prodi di lingkungan Universitas Pancasila
- d. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan Universitas Pancasila
- e. Dosen adalah pengajar atau objek evaluasi
- f. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada dosen
- 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. Variable Pengukuran

Ada tiga bagian yang dikaji dari evaluasi ini meliputi: Proses belajar mengajar (PBM), kapabilitas dosen (Kinerja Dosen), Permasalahan yang dihadapi mahasiswa

Proses Belajar Mengajar

meliputi:

- a. Rencana materi di awal kuliah
- b. Kedisiplinan (kedatangan tepat waktu dan sesuai jadwal)
- c. Diadakan diskusi dan tanya jawab
- d. Manfaat sosial dalam menambah pemahaman
- e. Kesesuaian evaluasi dengan materi
- f. Pembahasan soal-soal, tugas dan UTS
- g. Sistematika menjelaskan perkuliahan
- h. Kuantitas latihan soal

Kapabilitas Dosen meliputi:

- a. Kemampuan menjelaskan kuliah
- b. Penguasaan materi, wawasan dan implementasi
- c. Kemampuan menjawab pertanyaan
- d. Semangat dalam memberikan kuliah
- e. Kemampuan memberikan motivasi membangkitkan minat belajar

Permasalahan meliputi:

- a. Tingkat kesulitan materi
- b. Ketidak tersediaan materi (hand-out, ppt, diktat)
- c. Tingkat kesulitan mempelajari referensi
- d. Ketidak sukaan mempelajari mata kuliah

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.

Parameter Kinerja Dosen.

- a. Kinerja Dosen berdasarkan Kompetensi Pedagogik Akademik (persiapan mengajar, pelaksanaan dan evaluasi belajar)
- b. Kinerja Dosen berdasarkan Kompetensi Pedagogik Non Akademik (pembimbingan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat)
- c. Kinerja Dosen berdasarkan Berdasarkan Kompetensi Kepribadian (Non Pedagogik)
- d. Kinerja Dosen berdasarkan Berdasarkan Kompetensi sosial (Non Pedagogik)

7. 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

8. Penanggung Jawab

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

9. Prosedur 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 Dosen oleh Mahasiswa	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>			1 Hari	SK Dekan tentang Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen oleh Mahasiswa
2	Koordinasi Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">2</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>			2 Hari	-
3	Mempersiapkan data dosen dengan matakuliah yang diampu serta jumlah mahasiswa yang ditangani		<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">3</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>		2 Hari	Data dosen dengan matakuliah yang diampu, serta jumlah mahasiswa yang ditangani
4	Mempersiapkan kuisisioner EDOM			<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">4</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	3 Hari	Formulir Kuisisioner EDOM
5	Menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa sebagai responden			<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">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: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">6</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	3 Hari	
7	Menyusun laporan EDOM dan diserahkan kepada Dekan, WD I, dan Prodi			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">7</div>	2 Hari	Laporan Akhir Kegiatan EDOM