



UNIVERSITAS PANCASILA

Jalan Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640
Telp. (021) 7270086 -89 Fax (021) 7271868
www.univpancasila.ac.id email : humas@univpancasila.ac.id

Dokumen	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tanggal dikeluarkan	30 Januari 2015
Judul	PROSEDUR MUTU KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN		
No. Dokumen	Nomor SOP/UP/SPMI/03-01-009	Tanggal direvisi	Revisi 3
Area	Standar Pengelola		12 Oktober 2018
Unit Kerja	Biro Kemahasiswaan & Alumni		

TUJUAN	Memberikan penjelasan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan mengenai : 1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survey layanan kepuasan pada mahasiswa 2. Tahap pelaksanaan survey layanan kepuasan mahasiswa 3. Tahap akhir dari survey layanan kepuasan mahasiswa
INDIKATOR KEBERHASILAN	Kepuasan mahasiswa terhadap survey layanan kemahasiswaan terhadap kecepatan layanan administrasi dan sarana prasarana ruang perkuliahan atau penujang lainnya.
DEFINISI	Survey kepuasan mahasiswa dibuat untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja kemahasiswaan, serta memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan manajemen mahasiswa di Universitas Pancasila dan hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi diharapkan dapat dipertahankan/ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan/ditiadakan.
RUANG LINGKUP	SOP survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan meliputi : 1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. 2. Pelayanan di Biro Kemahasiswaan ditunjang dengan di bidang Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Biro Administrasi Umum, Perpustakaan, Tata Usaha baik di tingkat Universitas dan Fakultas, serta survey Kepuasan terhadap sarana dan prasaran yang ada di lingkungan Universitas Pancasila
PIHAK YANG TERLIBAT	Wakil Rektor III, Wadep III, Karo. Kemahasiswaan, Karo. Akademik, Karo. Keuangan, Karo Umum, Fakultas serta Jurusan
PENANGGUNGJAWAB	Ketua Kantor Jaminan Mutu
REFERENSI	1. Surat Keputusan Rektor No.2662/KEP.R/UP/IX/2009 tentang Peraturan Kemahasiswaan UP yang turut mengatur mekanisme pemeliharaan fasilitas kegiatan oleh mahasiswa.



UNIVERSITAS PANCASILA

Jalan Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640

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

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

Dokumen	Standar Operasional Prosedur (SOP)		
Judul	PROSEDUR MUTU KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN	Tanggal dikeluarkan	30 Januari 2015
No. Dokumen	Nomor SOP/UP/SPMI/03-01-009	Tanggal direvisi	Revisi 3
Area	Standar Pengelola		12 Oktober 2018
Unit Kerja	Biro Kemahasiswaan & Alumni		

	<ol style="list-style-type: none">2. Surat Keputusan Rektor Nomor : 2690/KEP.R/IX/2014 tentang Penetapan Instrumen Kepuasan Mahasiswa Universitas Pancasila yang dituangkandalam SOP Kepuasan Mahasiswa.3. diunggah (di-<i>upload</i>) <i>web</i> universitas http://www.univpancasila.ac.id, sehingga secara mudah dapat diakses oleh pemangku kepentingan.
--	--



BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI UNIVERSITAS PANCASILA

Nomor	SOP/UP/SPMI/03-01-006	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
Tanggal Terbit	21-Jan-15	
Revisi	3	
Disahkan oleh	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan & Alumni	

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANAAN				MUTU BAKU		
		KASUBAG. MAWA	STAF. MAWA	BAGIAN MAWA DAN KERJASAMA	JASA PENGOLAH DATA	PERSYARATAN KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Melakukan persiapan dengan melihat Jadwal Kegiatan dalam RBA					Blangko Survey Kepuasan Stakeholder, Data Olah Survey, Hasil Data Olah Survey	1	Jadwal Kegiatan RBA
2.	Melakukan konfirmasi tentang desain survei kepuasan pengguna dengan Wadek III						1	Jadwal kegiatan
3.	Mempersiapkan konsep kuesioner						1	Konsep Kuesioner
4.	Mengajukan konsep kuesioner kepada Wadek III untuk diverifikasi, minta tanda tangan						2	Kuesioner
5.	Melakukan verifikasi distribusi kuesioner						1	Kuesioner
6.	Setelah diverifikasi, kuesioner dimintakan tanda tangan Wadek III untuk diperbanyak						1	Kuesioner
7.	Bekerjasama dengan Unit Kerjasama untuk mencari alamat instansi pengguna alumni						1	Data-data alamat instansi
8.	Mendistribusikan kuesioner melalui WD III						1	Bukti pengiriman pos
9.	Menerima dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah disebar						4	Kuesioner
10.	Mengolah data kuesioner sesuai dengan kebutuhan						2	Olah data kuesioner
11.	Mengirimkan data oleh kuesioner kepada Wadek III untuk dianalisa						1	Hasil olah data
12.	Menginformasikan hasil penelusuran Survey kepuasan pengguna kepada Wadek III						1	Hasil Olah Data
13.	Pengarsipan						1	Salinan