

	UNIVERSITAS BORNEO LESTARI	No. Dok.: 5/3/UNBL/2022
	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tanggal : 14 Agustus 2022
	Standar Tata Pamong Tata Kelola	Revisi : 0
	Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan	

Proses	Penanggung Jawab	Tanggal
Diperiksa Oleh :	Pelaksana Penjaminan Mutu Internal  Reny Marliadi, M.Ak NIK. 010222138	28 Juli 2022
Ditetapkan Oleh :	Rektor Universitas Borneo Lestari  Dr. H. M. Muslim, S.Pd, M.Kes NIK. 010714057	14 Agustus 2022
Dikendalikan Oleh :	Ka. LPMI Universitas Borneo Lestari  Nurbidayah, M.Pd NIK. 010915073	14 Agustus 2022

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, dan mitra) terhadap layanan yang bersifat komprehensif, akuntabel, menggunakan metode analisis yang tepat, simpulan yang sesuai dengan kebutuhan untuk peningkatan atau perbaikan terhadap kualitas layanan.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur ini dimulai dari kegiatan pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan, dan tindak lanjut yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) masing-masing fakultas.

3. DEFINISI

- 3.1. Mahasiswa adalah seseorang yang terdaftar dan diakui secara resmi sebagai peserta didik pada salah satu program studi di UNBL.
- 3.2. Dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 3.3. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan.
- 3.4. Lulusan adalah seseorang yang telah menyelesaikan seluruh kurikulum program studi dan telah dinyatakan lulus.
- 3.5. Mitra adalah individu atau perusahaan/instansi yang bekerja sama dengan UNBL untuk mencapai tujuan bersama.
- 3.6. Survei kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal secara berkala terhadap pembelajaran, layanan pendidikan, dan layanan kemahasiswaan.
- 3.7. Survei kepuasan dosen merupakan suatu proses evaluasi internal secara berkala terhadap manajemen, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (tri darma perguruan tinggi).
- 3.8. Survei kepuasan tenaga kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal secara berkala terhadap manajemen perguruan tinggi.

- 3.9. Survei kepuasan lulusan merupakan suatu proses evaluasi terhadap layanan manajemen, pembelajaran, kompetensi.
- 3.10. Survei kepuasan mitra merupakan suatu proses evaluasi terhadap layanan Kerjasama dengan mitra sesuai dengan bidang implementasi Kerjasama.

4. REFERENSI

- 4.1. Standar SPMI UNBL;
- 4.2. Panduan Monitoring dan evaluasi;
- 4.3. Instrumen Monitoring dan evaluasi.

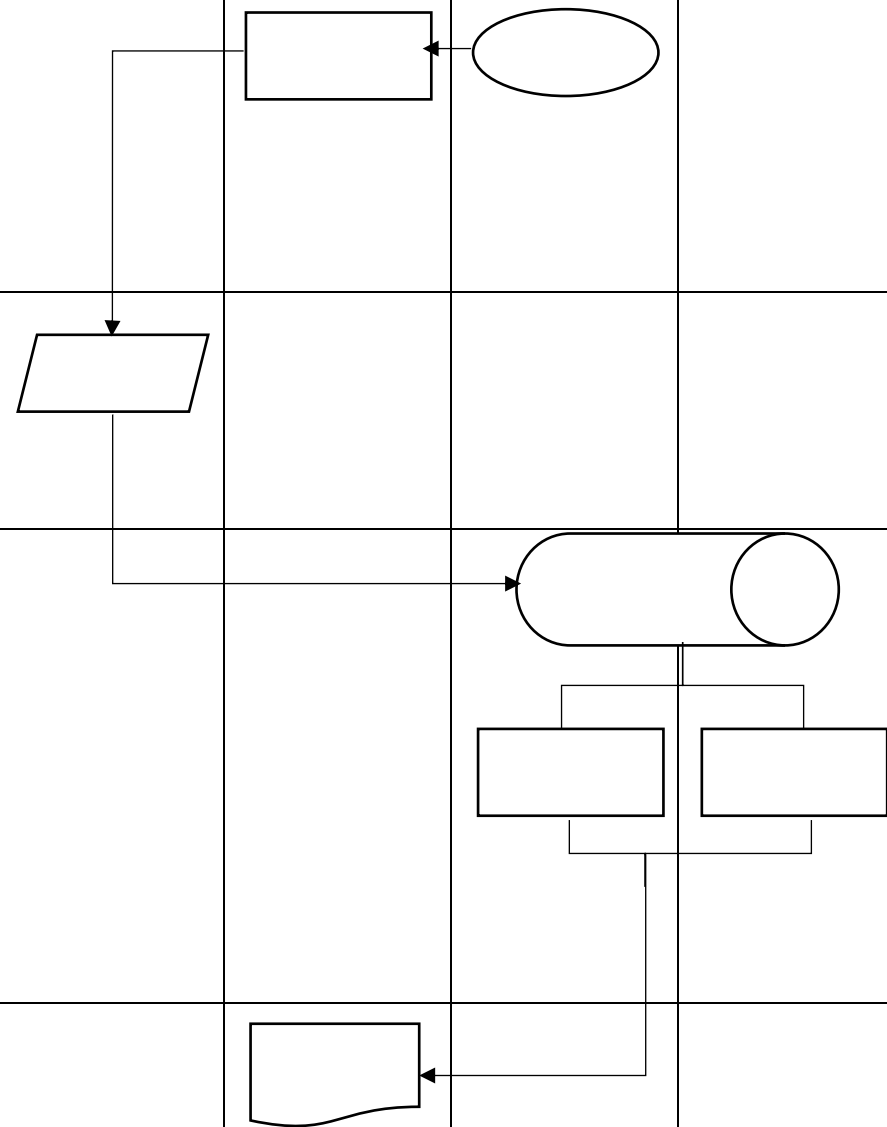

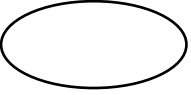
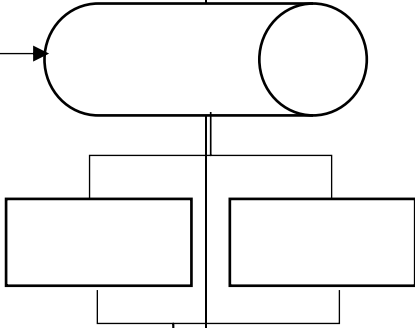

5. KETENTUAN UMUM


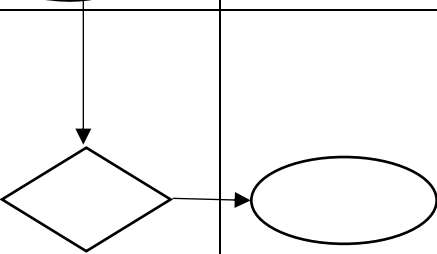
- 5.1. Survei kepuasan dilaksanakan setiap akhir semester.
- 5.2. Pemangku kepentingan adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, dan mitra kerja sama UNBL.

6. PROSEDUR

- 6.1. UPM memberikan pengumuman tentang kewajiban pengisian instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan pada akhir semester kepada seluruh pengguna.
- 6.2. Pengisian kuesioner oleh pemangku kepentingan sesuai periode yang ditetapkan dalam surat pengumuman.
- 6.3. UPM/unit kerja melaksanakan pengumpulan data survei dan hasil survei disampaikan kepada unit masing-masing, untuk dilakukan analisis dan evaluasi terhadap hasil survei berdasarkan kebutuhan dari pemangku kepentingan dan pengambil kebijakan.
- 6.4. UPM/unit kerja menyusun laporan hasil survei kepuasan pemangku kepentingan untuk disampaikan pada rapat evaluasi.
- 6.5. Unit kerja menetapkan tindakan perbaikan/pencegahan yang relevan dengan hasil evaluasi.
- 6.6. Unit kerja melaksanakan tindak lanjut hasil analisis untuk peningkatan atau perbaikan kinerja layanan masing-masing.
- 6.7. UPM/unit kerja menyusun laporan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh masing-masing unit.

7. DIAGRAM ALIR

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemangku Kepentingan	Unit Kerja	UPM	LPMI	Syarat	Waktu	Output	
1	UPM memberikan pengumuman tentang kewajiban pengisian instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan pada akhir semester kepada seluruh pengguna.					SK Pelaksanaan Monev Semester Ganjil/Genap TA Berjalan	2 minggu	Surat Pemberitahuan	Survei Kepuasan dilakukan setiap semester (per 6 bulan)
2	Pengisian kuesioner oleh pemangku kepentingan sesuai periode yang ditetapkan dalam surat pengumuman.					Respons Rate 75%	1 bulan	Data	Pengisian kuesioner dilakukan secara elektronik.
3	UPM/unit kerja melaksanakan pengumpulan data survei dan hasil survei disampaikan kepada unit masing-masing, untuk dilakukan analisis dan evaluasi terhadap hasil survei berdasarkan kebutuhan dari pemangku kepentingan dan pengambil kebijakan.					Respons Rate 75%	1 bulan	Laporan Hasil Survei Kepuasan	UPM mengolah data kepuasan mahasiswa, dosen, dan alumni. LPMI mengolah data kepuasan mitra dan tenaga kependidikan.
4	UPM/unit kerja menyusun laporan hasil survei kepuasan pemangku kepentingan					Disahkan Ka. LPMI dan UPM	2 minggu	Laporan Rekam Jejak	Laporan rekam jejak memuat notulen rapat evaluasi, rekomendasi, dan rencana tindak

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemangku Kepentingan	Unit Kerja	UPM	LPMI	Syarat	Waktu	Output	
	untuk disampaikan pada rapat evaluasi.								lanjut beserta target waktu penyelesaian.
5	Unit kerja melaksanakan tindak lanjut hasil analisis untuk peningkatan atau perbaikan kinerja layanan masing-masing.					Selesai rapat evaluasi	6 bulan	Laporan Tindak Lanjut	Laporan hasil survei kepuasan, rekam jejak, dan laporan tindak lanjut diarsipkan secara fisik di sekretariat UPM/LPMI dan digital dalam direktori elektronik LPMI.