

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FTUP OLEH MAHASISWA	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kinerja pelayanan Fakultas Teknik Universitas Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa dalam proses belajar mengajar di lingkup Fakultas Teknik Universitas Pancasila.

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Perpustakaan, Tata Usaha Fakultas, dan Survey Kepuasan terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Teknik Universitas Pancasila. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan FTUP ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh mahasiswa.

3. ACUAN :

- 3.1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2. Undang-undang No.14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- 3.3. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 3.4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Kepuasan Pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan.
- 4.2. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FTUP
- 4.3. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FTUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FTUP.
- 4.4. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada kinerja FTUP
- 4.5. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi.
- 4.6. Persepsi pelanggan adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya.
- 4.7. Kuisisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja FTUP. Kuisisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa yang berhubungan dengan kinerja pelayanan FTUP.

5. WAKTU PENILAIAN KINERJA PELAYANAN FTUP :

- 5.1. Penilaian terus menerus, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai secara berkelanjutan tanpa terbatas pada jangka waktu tertentu.
- 5.2. Penilaian berkala, yaitu penilaian yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai pada jangka waktu tertentu, berdasarkan rencana atau program yang telah ditetapkan.
- 5.3. 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 di luar rencana yang kegiatan penilaian/pengawasan yang telah ditetapkan.

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FTUP OLEH MAHASISWA	

6. PARAMETER KINERJA PELAYANAN FTUP :

- 6.1. **Tangible**, yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik FTUP dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh institusi (FTUP).
- 6.2. **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 mahasiswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 6.3. **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.
- 6.4. **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 serta menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada institusi.
- 6.5. **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 para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa.

7. PROSEDURE :

- 7.1. Pembentukan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP Oleh Mahasiswa, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP Oleh Mahasiswa.
- 7.2. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP melakukan koordinasi.
- 7.3. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP berkoordinasi dengan Pulahta FTUP menyiapkan data daftar dan jumlah mahasiswa sebagai responden.
- 7.4. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP menyiapkan formulir kuesioner (FM 7-9.1.2-4.405-01.v2).
- 7.5. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden.
- 7.6. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP melakukan kompilasi data kuesioner.
- 7.7. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP menyusun laporan dan menyerahkan kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang I dan Prodi.
- 7.8. Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

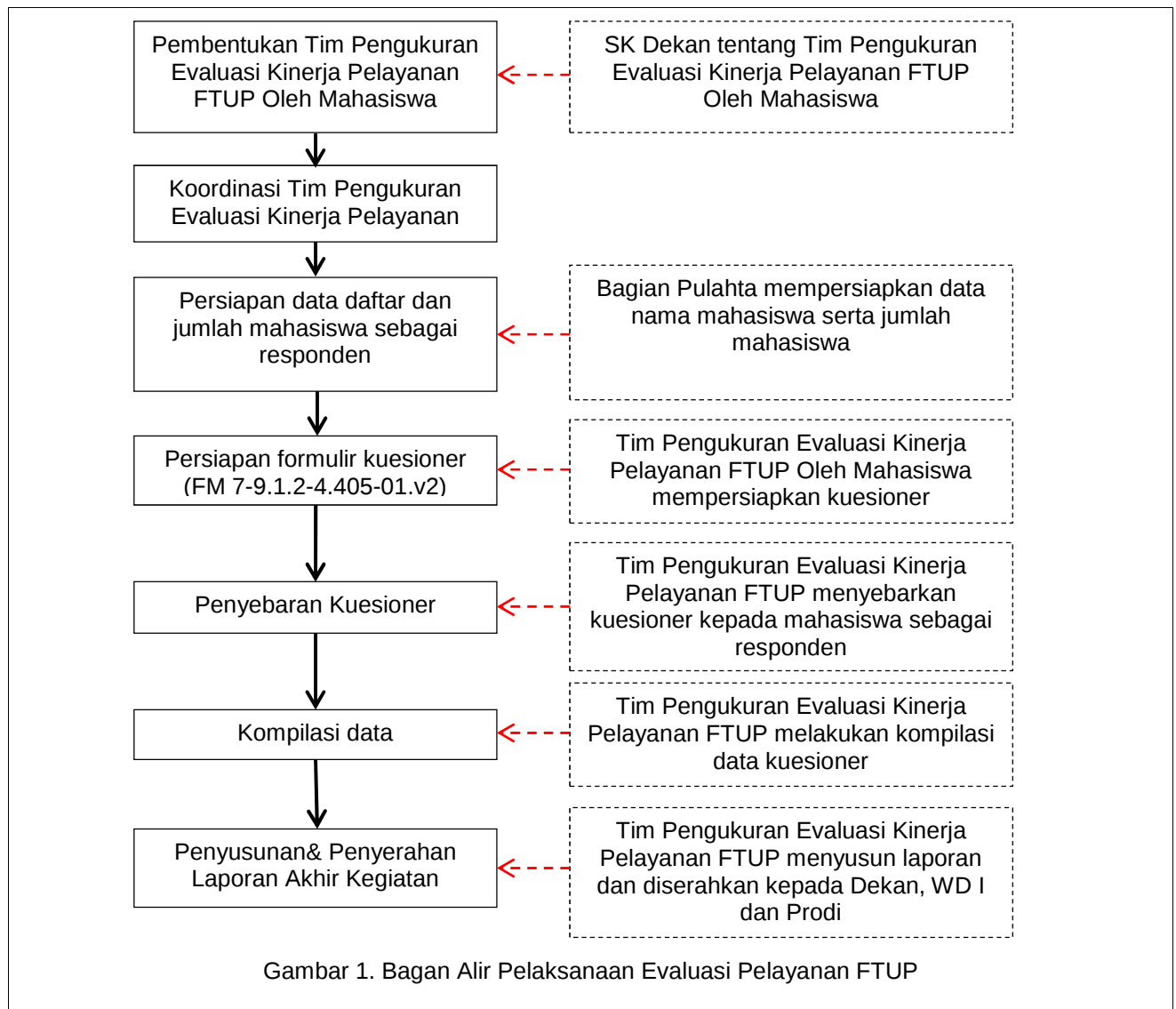
8. PIHAK YANG TERKAIT :

- 8.1. Dekan FTUP
- 8.2. Wakil Dekan Bidang 1
- 8.3. Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 8.4. Staf Jurusan
- 8.5. Bagian Pulahta FTUP

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FTUP OLEH MAHASISWA	

9. DIAGRAM ALIR :

Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Dosen adalah sebagai berikut :



	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FTUP OLEH MAHASISWA	

10. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-01.v2	FORMULIR KUESIONER PELAYANAN FTUP
FM 7-9.1.2-4.405-02.v2	FORMULIR TINDAKLANJUT PELAYANAN FTUP
FM 7-9.1.2-4.405-03.v2	FORMULIR SURAT PENGANTAR PENGISIAN PELAYANAN FTUP

Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FTUP  Dr. Ir. Budhi Muliawan Suyitno, IPM	Dibuat oleh : Ketua SJM  Ir. Dra. Erna Savitri, MT	Revisi : 1
		Tanggal : 29 Januari 2018
		Distribusi : Seluruh Program Studi, AAK, AU & SJM