	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 1 dari 13


### 1. Tujuan / Objective:


Menjamin SOP Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan dilaksanakan secara sistematis dan efektif agar memastikan adanya :

- Pengukuran kepuasan pengguna lulusan (*stakeholder*) terhadap Kompetensi Lulusan dan Profil lulusan U-Bakrie;
- Pengukuran kinerja program studi dan unit supporting dalam penyelenggaraan pembelajaran agar target sasaran mutu Kepuasan Pengguna Lulusan, kompetensi lulusan dan profil lulusan yang direncanakan tercapai;
- Data/catatan tentang kelemahan dan kekuatan kualitas kinerja dari program studi dan unit kerja pendukung, terkait capaian kompetensi lulusan dan pembentukan profil lulusan yang diharapkan;
- Data/catatan sebagai rencana tindak lanjut perbaikan mutu Kompetensi Lulusan dan profil lulusan;
- Data/catatan sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan dari seluruh program studi.

### 2. Ruang Lingkup / Scope:

Standar operasional prosedur (SOP) ini meliputi perencanaan proses, pelaksanaan, evaluasi dan analisis hasil monitoring dan evaluasi, pengendalian dan peningkatan SOP Monitoring dan Evaluasi Kepuasan pengguna lulusan (*stakeholder*) atas kompetensi lulusan dan profil lulusan seluruh program studi di Universitas Bakrie.

Pengesahan	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dibuat Oleh	Ka. Urusan Adm. Pemutakhiran SPMI dan SNI ISO	 ( Kuspriyanto )	14 Des 2020
Diperiksa Oleh	Ka. UPT Penj. Mutu	 (Safrilah)	15 Des 2020
Disetujui Oleh	Rektor	 (Sofia W. Alisjahbana)	17 Des 2020


	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 2 dari 13

### 3. Persyaratan / Requirement:

- 3.1. ISO 21001:2018 tentang Sistem Manajemen untuk Organisasi Pendidikan;
- 3.2. PerMenDikBud No. 3/2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- 3.3. Peraturan Universitas Bakrie tentang sistem pembelajaran;
- 3.4. Pedoman tentang pengelolaan pendidikan;
- 3.5. Pedoman tentang pengelolaan kemahasiswaan.

### 4. Definisi / Definition:

- 4.1. *Kompetensi Lulusan* adalah kemampuan bersikap, berpikir dan bertindak secara konsisten sebagai perwujudan dari pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang dimiliki mahasiswa yang telah dinyatakan lulus dari program studinya;
- 4.2. *Profil Lulusan* adalah peran yang dapat dilakukan oleh lulusan di bidang keahlian atau bidang kerja tertentu setelah menyelesaikan program studi di U-Bakrie dalam kurun waktu tertentu;
- 4.3. *Tracer Study* adalah penelusuran alumni untuk menggali informasi melalui wawancara langsung, pengisian kuesioner secara manual dan melalui online (medsos, internet & media online lainnya) yang disusun sedemikian rupa untuk tujuan perbaikan kurikulum dan proses pembelajaran di setiap Program Studi di lingkungan U-Bakrie;
- 4.4. *Pengguna Lulusan* adalah pihak eksternal (*stakeholder eksternal*) yang merupakan konsumen bagi output (lulusan) dari seluruh Program Studi di lingkungan Universitas Bakrie;
- 4.5. *Laporan Umpan balik alumni & pengguna lulusan* adalah pengambilan opini dan pendapat dari alumni dan pengguna lulusan saat mereka lulus dan bekerja dilihat dari segi kualitas kompetensi lulusan dari program studi di lingkungan Universitas Bakrie;
- 4.6. *Program Studi* adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran di Universitas Bakrie yang memiliki Kurikulum dan metode Pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik;
- 4.7. *Unit Bagian Kemahasiswaan* adalah unit-unit yang bertugas dan bertanggungjawab di bidang kemahasiswaan Universitas Bakrie;
- 4.8. *Unit Kerja terkait* adalah unit kerja-unit kerja yang dalam pekerjaannya secara langsung terkait dengan pembentukan dan/atau pencapaian kompetensi lulusan dan profil lulusan seluruh program studi di lingkungan Universitas Bakrie;
- 4.9. *Pihak lain terkait* adalah pihak ketiga yang bekerja sama dengan U-Bakrie yang terlibat dalam pembentukan/mewujudkan tercapainya kompetensi lulusan dan profil lulusan mahasiswa, baik langsung maupun secara tidak langsung.

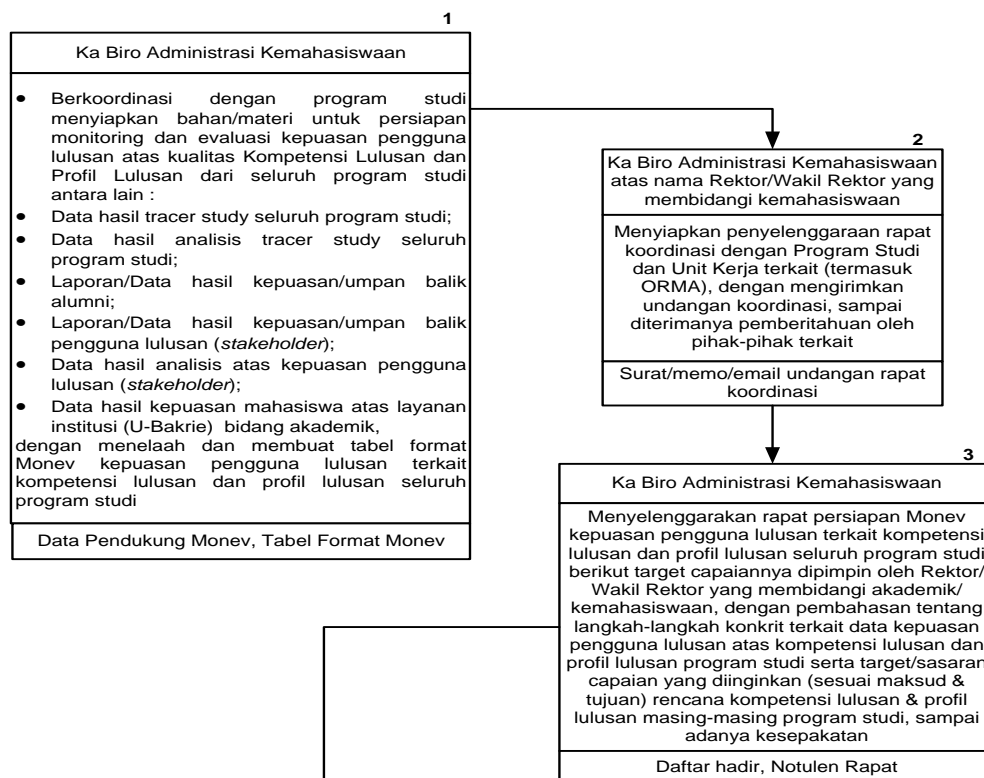
	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 3 dari 13

## 5. Prosedur Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholder*)

### Diagram Alir Prosedur Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholder*)


#### PENETAPAN STANDAR

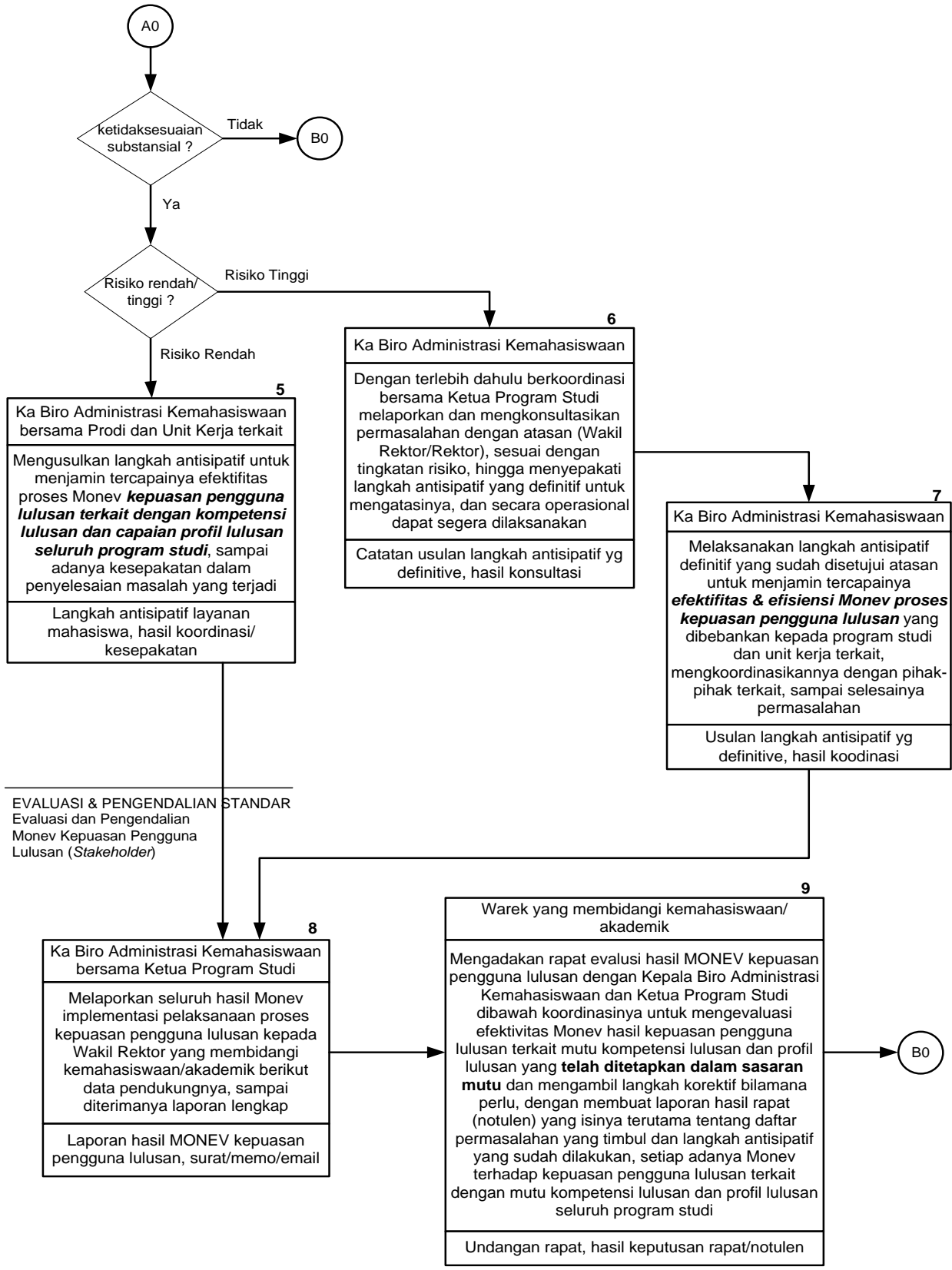
Perencanaan Monev Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholder*)




#### PELAKSANAAN STANDAR

Pelaksanaan Monev Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholder*)

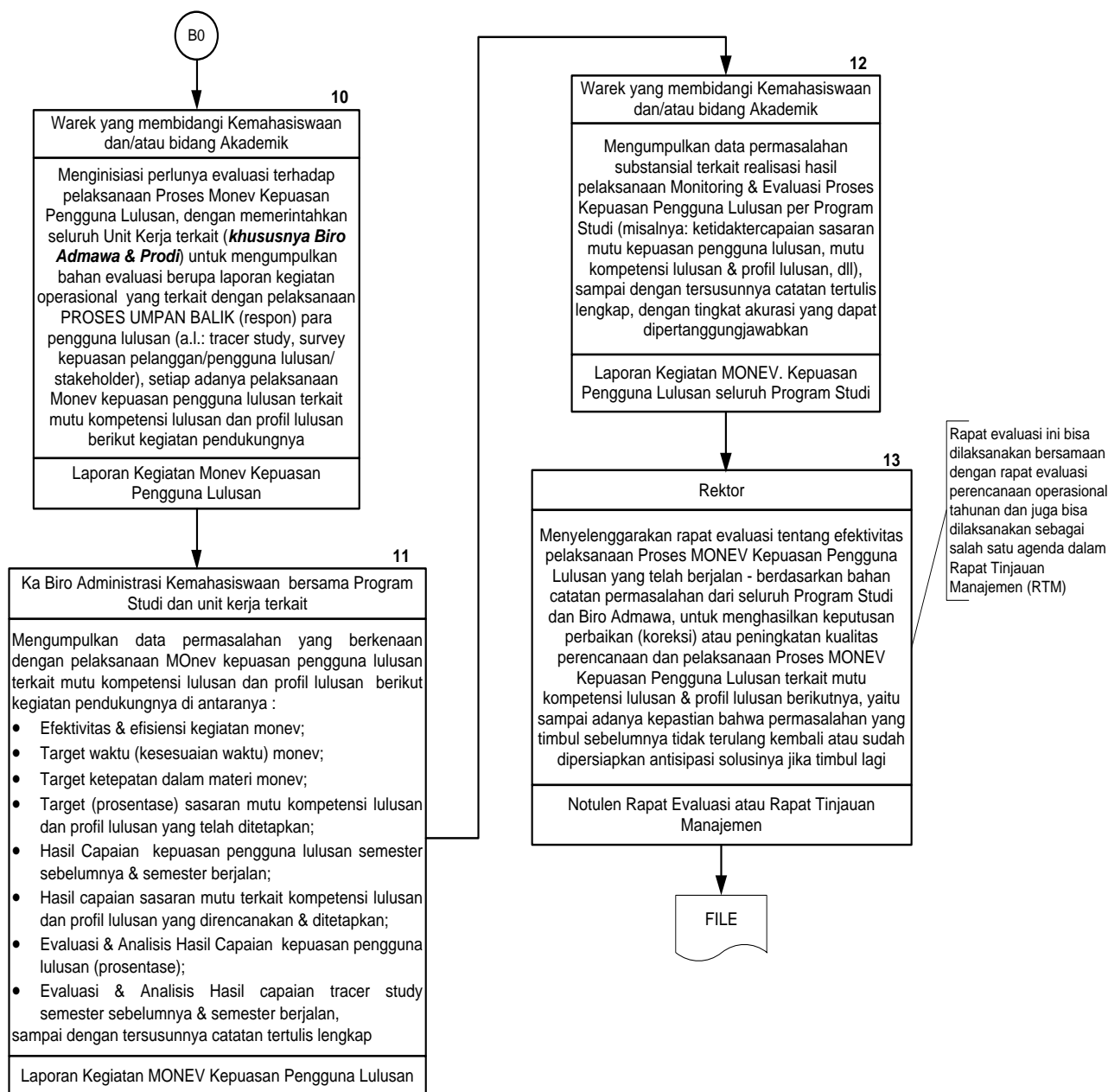
	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	REVISI : 00
		TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 4 dari 13




	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	REVISI : 00
		TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 5 dari 13

EVALUASI & PENINGKATAN STANDAR


Evaluasi dan Peningkatan Monev Kepuasan Pengguna Lulusan (Stakeholder)




	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 6 dari 13

**Deskripsi Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholder*)**

<b>Prosedur Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (<i>Stakeholder</i>)</b>				
Langkah ke-	Subjek	Aktivitas	Dokumen	Menuju ke langkah
<b>1.1. PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL (SOP)</b>				
<b>Perencanaan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (<i>Stakeholder</i>)</b>				
1	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	<p>Berkoordinasi dengan program studi menyiapkan bahan/materi untuk persiapan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna lulusan atas kualitas Kompetensi Lulusan dan Profil Lulusan dari seluruh program studi antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data hasil tracer study seluruh program studi;</li> <li>• Data hasil analisis tracer study seluruh program studi;</li> <li>• Laporan/Data hasil kepuasan/umpan balik alumni;</li> <li>• Laporan/Data hasil kepuasan/umpan balik pengguna lulusan (<i>stakeholder</i>);</li> <li>• Data hasil analisis atas kepuasan pengguna lulusan (<i>stakeholder</i>);</li> <li>• Data hasil kepuasan mahasiswa atas layanan institusi (U-Bakrie) bidang akademik,</li> </ul> <p>dengan menelaah dan membuat table format monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna lulusan terkait kompetensi lulusan dan profil lulusan seluruh program studi, sampai adanya table format Monev yang lengkap, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan</p>	Data Pendukung Monev, Tabel Format Monev	2


	<b>MANUAL PROSEDUR</b>		KODE : PPK-05
			REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>		TANGGAL : 14 Desember 2020
			HALAMAN : 7 dari 13

2	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan atas nama Rektor/Wakil Rektor yang membidangi kemahasiswaan	Menyiapkan penyelenggaraan rapat koordinasi dengan Program Studi dan Unit Kerja terkait (termasuk ORMA), dengan mengirimkan undangan koordinasi melalui media komunikasi yang paling efektif, sampai diterimanya pemberitahuan oleh pihak-pihak terkait	Surat/memo /email undangan rapat koordinasi	3
3	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	Menyelenggarakan rapat persiapan monitoring & evaluasi kepuasan pengguna lulusan terkait kompetensi lulusan dan profil lulusan seluruh program studi berikut target capaiannya dipimpin oleh Rektor/Wakil Rektor yang membidangi akademik/kemahasiswaan, dengan pembahasan tentang langkah-langkah konkrit terkait data kepuasan pengguna lulusan atas kompetensi lulusan dan profil lulusan program studi serta target/sasaran capaian yang diinginkan (sesuai maksud & tujuan) rencana kompetensi lulusan & profil lulusan masing-masing program studi, sampai adanya kesepakatan dan pemahaman yang realistis dan terarah	Daftar hadir, Notulen Rapat	4
<b>1.2. PELAKSANAAN, EVALUASI &amp; PENGENDALIAN STANDAR OPERASIONAL (SOP)</b>				
<b>Pelaksanaan Standar Operasional :</b>				
4	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan bersama Program Studi	SETIAP AKHIR SEMESTER secara reguler melakukan monitoring & evaluasi terhadap kepuasan pengguna lulusan ( <i>stakeholder</i> ) terkait dengan kompetensi lulusan yang digunakan dan capaian profil lulusan yang direncanakan masing-masing program studi, terkait : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data kepuasan pengguna lulusan atas</li> </ul>	Isian FME-KPL, email, catatan pertemuan, daftar hadir	Keputusan: (ada ketidaksiuaian yang substansial ?)


	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 8 dari 13

		<p>kompetensi lulusan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data capaian profil lulusan yang terbentuk dari masing-masing program studi sesuai target waktu yang ditentukan;</li> <li>• Data kepuasan layanan proses pembelajaran praktikum/kerja praktik/magang (laboratorium berikut perlengkapannya, tempat kerja praktik/magang, dll);</li> <li>• Hasil Evaluasi kepuasan pengguna lulusan semester sebelumnya (jika ada) berikut prosentase capaiannya (sesuai maksud dan tujuan serta sasaran mutu yg ditetapkan);</li> <li>• Rencana prosentase sasaran mutu capaian kepuasan pengguna lulusan atas kompetensi lulusan yang diharapkan semester berikutnya, dengan mengisi <b>Form. Monitoring &amp; Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan ( FME-KPL)</b> terkait dengan Kompetensi Lulusan &amp; Capaian Profil Lulusan masing-masing program studi, melalui pertemuan rutin dan/atau media komunikasi paling efektif (email, telepon, zoom meeting, video call, dll), sampai terverifikasinya data prosentase capaian sasaran mutu kompetensi lulusan dan profil lulusan setiap program studi yang rinci, akurat, komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan</li> </ul>		
		<p>Jika <b>ada ketidaksesuaian yang substansial</b>, ke langkah 5 &amp; 6</p> <p>➤ Jika <b>ada ketidaksesuaian substansial yang berisiko rendah</b>, ke langkah 5</p>		<p>5 &amp; 6 Keputusan: (resiko rendah/ resiko tinggi?)</p> <p>5</p>




	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 9 dari 13


		<p>➤ Jika ada ketidaksesuaian substansial yang berisiko tinggi, ke langkah 6</p>		6
		<p>Jika tidak ada ketidaksesuaian yang substansial, ke langkah 10</p>		10
5	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan bersama Prodi dan Unit Kerja terkait	Mengusulkan langkah antisipatif untuk menjamin tercapainya efektifitas proses monitoring dan evaluasi <b>kepuasan pengguna lulusan terkait dengan kompetensi lulusan dan capaian profil lulusan seluruh program studi</b> , dengan melakukan komunikasi melalui media paling efektif, sampai adanya kesepakatan dalam penyelesaian masalah yang terjadi	Langkah antisipatif layanan mahasiswa, hasil koordinasi/ kesepakatan	8
6	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	Dengan terlebih dahulu berkoordinasi bersama Ketua Program Studi melaporkan dan mengkonsultasikan permasalahan dengan atasan (Wakil Rektor/Rektor), sesuai dengan tingkatan risiko, hingga menyepakati langkah antisipatif yang definitif untuk mengatasinya, dan secara operasional dapat segera dilaksanakan	Catatan usulan langkah antisipatif yg definitive, hasil konsultasi	7
7	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	Melaksanakan langkah antisipatif definitif yang sudah disetujui atasan untuk menjamin tercapainya <b>efektifitas &amp; efisiensi Monitoring dan Evaluasi proses kepuasan pengguna lulusan</b> yang dibebankan kepada program studi dan unit kerja terkait, mengkoordinasikannya dengan pihak-pihak terkait, sampai selesainya permasalahan	Usulan langkah antisipatif yg definitive, hasil koodinasi	8
<b>1.2.1. EVALUASI &amp; PENGENDALIAN STANDAR OPERASIONAL : Evaluasi dan Pengendalian Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (Stakeholder)</b>				
8	Ka Biro Administrasi	Melaporkan seluruh hasil monitoring dan evaluasi implementasi pelaksanaan proses	Laporan hasil MONEV	9

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 10 dari 13


	Kemahasiswaan bersama Ketua Program Studi	kepuasan pengguna lulusan kepada Wakil Rektor yang membidangi kemahasiswaan/akademik berikut data pendukungnya, melalui media paling efektif, sampai diterimanya laporan lengkap, rinci dan dapat dipertanggungjawabkan	kepuasan pengguna lulusan, surat/memo/ email	
9	Warek yang membidangi kemahasiswaan/ akademik	Mengadakan rapat evaluasi hasil MONEV kepuasan pengguna lulusan dengan Kepala Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Ketua Program Studi dibawah koordinasinya untuk mengevaluasi efektivitas monitoring dan evaluasi hasil kepuasan pengguna lulusan terkait mutu kompetensi lulusan dan profil lulusan yang <b>telah ditetapkan dalam sasaran mutu</b> dan mengambil langkah korektif bilamana perlu, dengan membuat laporan hasil rapat (notulen) yang isinya terutama tentang daftar permasalahan yang timbul dan langkah antisipatif yang sudah dilakukan, setiap adanya monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan pengguna lulusan terkait dengan mutu kompetensi lulusan dan profil lulusan seluruh program studi	Undangan rapat, hasil keputusan rapat/ notulen	10
<b>1.3. EVALUASI &amp; PENINGKATAN STANDAR OPERASIONAL</b>				
<b>Evaluasi dan Peningkatan SOP Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan (Stakdeholder)</b>				
10	Warek yang membidangi Kemahasiswaan dan/atau bidang akademik	Menginisiasi perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan Proses Monitoring & Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan, dengan memerintahkan seluruh Unit Kerja terkait ( <b>khususnya Biro Admawa &amp; Prodi</b> ) untuk mengumpulkan bahan evaluasi berupa laporan kegiatan operasional yang terkait dengan pelaksanaan PROSES UMPAN BALIK	Laporan Kegiatan MONEV. Kepuasan Pengguna Lulusan	11

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 11 dari 13

		(respon) para pengguna lulusan (a.l.: tracer study, survey kepuasan pelanggan/pengguna lulusan/stakeholder), setiap adanya pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna lulusan terkait mutu kompetensi lulusan dan profil lulusan berikut kegiatan pendukungnya		
11	Kepala Biro Administrasi Kemahasiswaan bersama Program Studi dan unit kerja terkait	<p>Mengumpulkan data permasalahan yang berkenaan dengan pelaksanaan MONITORING DAN EVALUASI kepuasan pengguna lulusan terkait mutu kompetensi lulusan dan profil lulusan berikut kegiatan pendukungnya di antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektivitas &amp; efisiensi kegiatan monitoring dan evaluasi;</li> <li>• Target waktu (kesesuaian waktu) monitoring dan evaluasi;</li> <li>• Target ketepatan dalam materi monitoring dan evaluasi;</li> <li>• Target (prosentase) sasaran mutu kompetensi lulusan dan profil lulusan yang telah ditetapkan;</li> <li>• Hasil Capaian kepuasan pengguna lulusan semester sebelumnya &amp; semester berjalan;</li> <li>• Hasil capaian sasaran mutu terkait kompetensi lulusan dan profil lulusan yang direncanakan &amp; ditetapkan;</li> <li>• Evaluasi &amp; Analisis Hasil Capaian kepuasan pengguna lulusan (prosentase);</li> <li>• Evaluasi &amp; Analisis Hasil capaian</li> </ul>	Laporan Kegiatan MONEV. Kepuasan Pengguna Lulusan	12

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 12 dari 13

		<p>tracer study semester sebelumnya &amp; semester berjalan,</p> <p>sampai dengan tersusunnya catatan tertulis lengkap, dengan tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan</p>		
12	Warak yang membidangi Kemahasiswaan dan/atau bidang akademik	Mengumpulkan data permasalahan substansial terkait realisasi hasil pelaksanaan Monitoring & Evaluasi Proses Kepuasan Pengguna Lulusan per Program Studi (misalnya: ketidaktercapaian sasaran mutu kepuasan pengguna lulusan, mutu kompetensi lulusan & profil lulusan, dll), sampai dengan tersusunnya catatan tertulis lengkap, dengan tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Laporan Kegiatan MONEV. Kepuasan Pengguna Lulusan seluruh Program Studi	13
13	Rektor	<p>Menyelenggarakan rapat evaluasi tentang efektivitas pelaksanaan Proses MONEV. Kepuasan Pengguna Lulusan yang telah berjalan – berdasarkan bahan catatan permasalahan dari seluruh Program Studi dan Biro Admawa, untuk menghasilkan keputusan perbaikan (koreksi) atau peningkatan kualitas perencanaan dan pelaksanaan Proses MONEV. Kepuasan Pengguna Lulusan terkait mutu kompetensi lulusan &amp; profil lulusan berikutnya, yaitu sampai adanya kepastian bahwa permasalahan yang timbul sebelumnya tidak terulang kembali atau sudah dipersiapkan antisipasi solusinya jika timbul lagi</p> <p><b>Catatan :</b> Rapat evaluasi ini bisa dilaksanakan bersamaan dengan rapat evaluasi perencanaan operasional tahunan dan juga bisa dilaksanakan sebagai salah</p>	Notulen Rapat Evaluasi atau Rapat Tinjauan Manajemen	FILE

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : PPK-05
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 14 Desember 2020
		HALAMAN : 13 dari 13

		satu agenda dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)		
--	--	--	--	--

## 6. Catatan / Note

6.1.