

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 1 dari 12

### 1. Tujuan / Objective:

Menjamin SOP Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa dilaksanakan secara sistematis dan efektif agar memastikan adanya :

- Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik U-Bakrie;
- Pengukuran kinerja unit kerja pelayanan dalam penyelenggaraan layanan mahasiswa;
- Data/catatan tentang kelemahan dan kekuatan kualitas layanan dari unit kerja;
- Data/catatan sebagai rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan;
- Data/catatan sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

### 2. Ruang Lingkup / Scope:

Standar operasional prosedur (SOP) ini meliputi perencanaan proses, pelaksanaan, evaluasi dan analisis hasil monitoring dan evaluasi, pengendalian dan peningkatan SOP Monev Kepuasan Layanan Mahasiswa di seluruh unit kerja di Universitas Bakrie.

### 3. Persyaratan / Requirement:

- 3.1. ISO 21001:2018 klausul : 8.5, 8.5.1, 8.5.3, & 9.1.3;
- 3.2. PerMenDikBud No. 3/2020 Pasal : 40. & 41;
- 3.3. Peraturan Universitas Bakrie tentang sistem pembelajaran;
- 3.4. Pedoman tentang pengelolaan pendidikan;
- 3.5. Pedoman tentang pengelolaan kemahasiswaan.

Pengesahan	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dibuat Oleh	Ka. Urusan Adm. Pemutakhiran SPMI dan SNI ISO	 ( Kuspriyanto )	7 Des 2020
Diperiksa Oleh	Ka. UPT Penj. Mutu	 (Safrilah)	9 Des 2020
Disetujui Oleh	Rektor	 (Sofia W. Alisjahbana)	12 Des 2020

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 2 dari 12

#### 4. Definisi / Definition:

- 4.1. *Layanan Mahasiswa* adalah suatu cara melayani dan kemudahan yang diberikan oleh U-Bakrie sehubungan dengan kepentingan mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non akademik, antara lain : bimbingan konseling, bea-siswa, bakar-nalar, kesehatan dan lain-lain;
- 4.2. *Mahasiswa* adalah perseorangan dan/atau secara berkelompok yang mempunyai kepentingan akademik dan non akademik di U-Bakrie;
- 4.3. *Organisasi Mahasiswa (ORMA)* adalah organisasi yang beranggotakan mahasiswa untuk mewedahi bakat, minat dan potensi mahasiswa yang dilaksanakan di dalam kegiatan ko dan ekstra kurikuler;
- 4.4. *Program Studi* adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran di Universitas Bakrie yang memiliki Kurikulum dan metode Pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik;
- 4.5. *Unit Bagian Kemahasiswaan* adalah unit-unit yang bertugas dan bertanggungjawab di bidang kemahasiswaan Universitas Bakrie;
- 4.6. *Unit Kerja terkait* adalah unit kerja-unit kerja yang dalam pekerjaannya secara langsung terkait dengan pelayanan mahasiswa, baik di bidang akademik maupun non akademik di lingkungan Universitas Bakrie;
- 4.7. *Pihak lain terkait* adalah pihak ketiga yang bekerja sama dengan U-Bakrie yang terlibat layanan terhadap mahasiswa, baik langsung maupun secara tidak langsung.

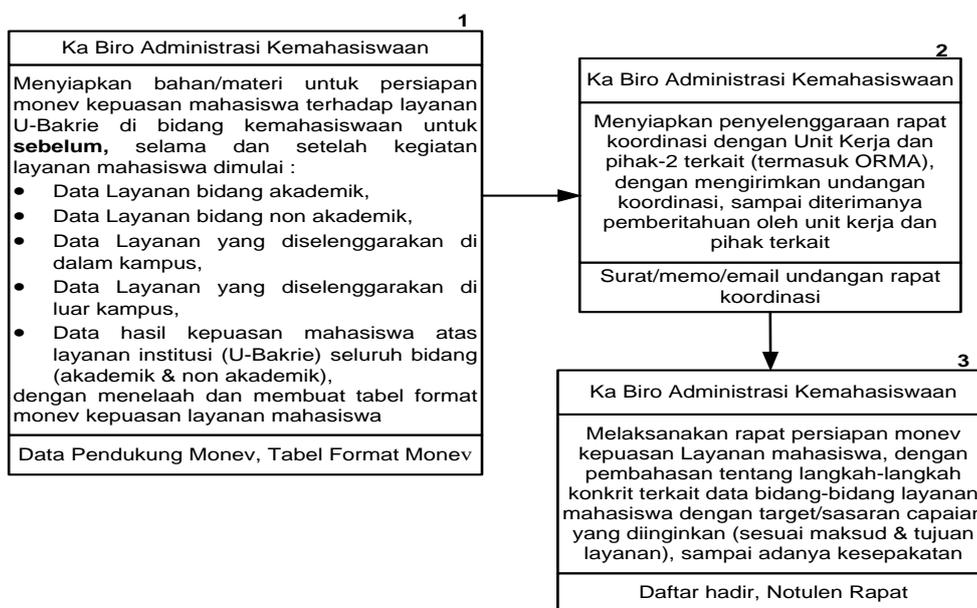
	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 3 dari 12

## 5. Prosedur Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa

### Diagram Alir Prosedur Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa

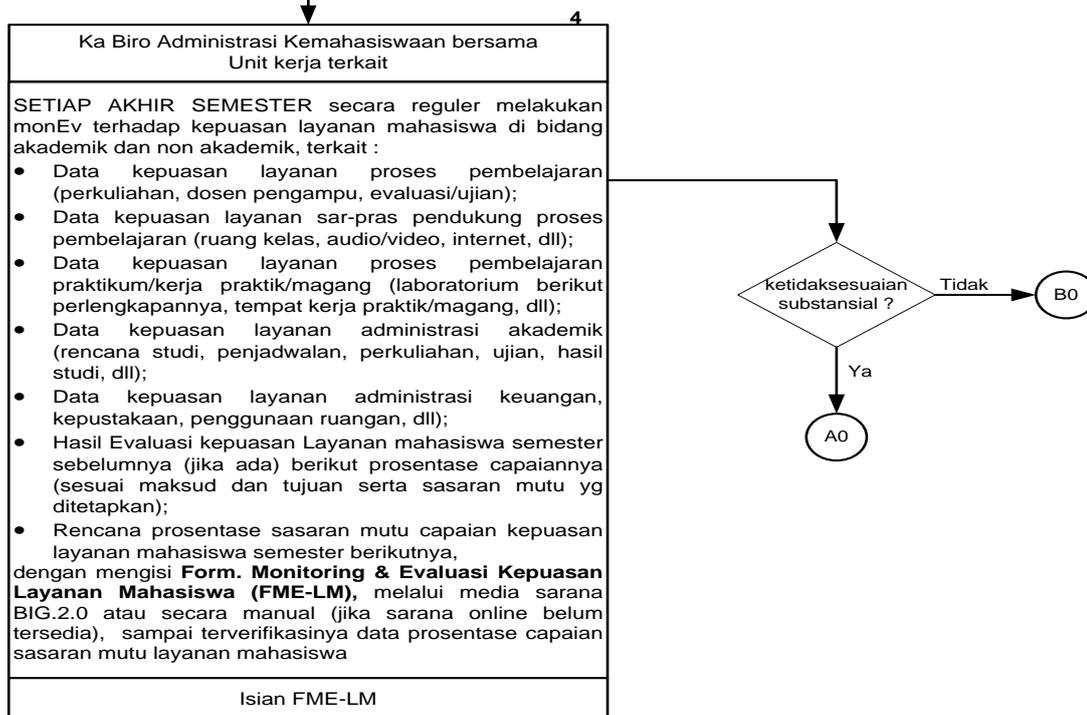
#### PENETAPAN STANDAR

Perencanaan Monev Kepuasan Layanan Mahasiswa

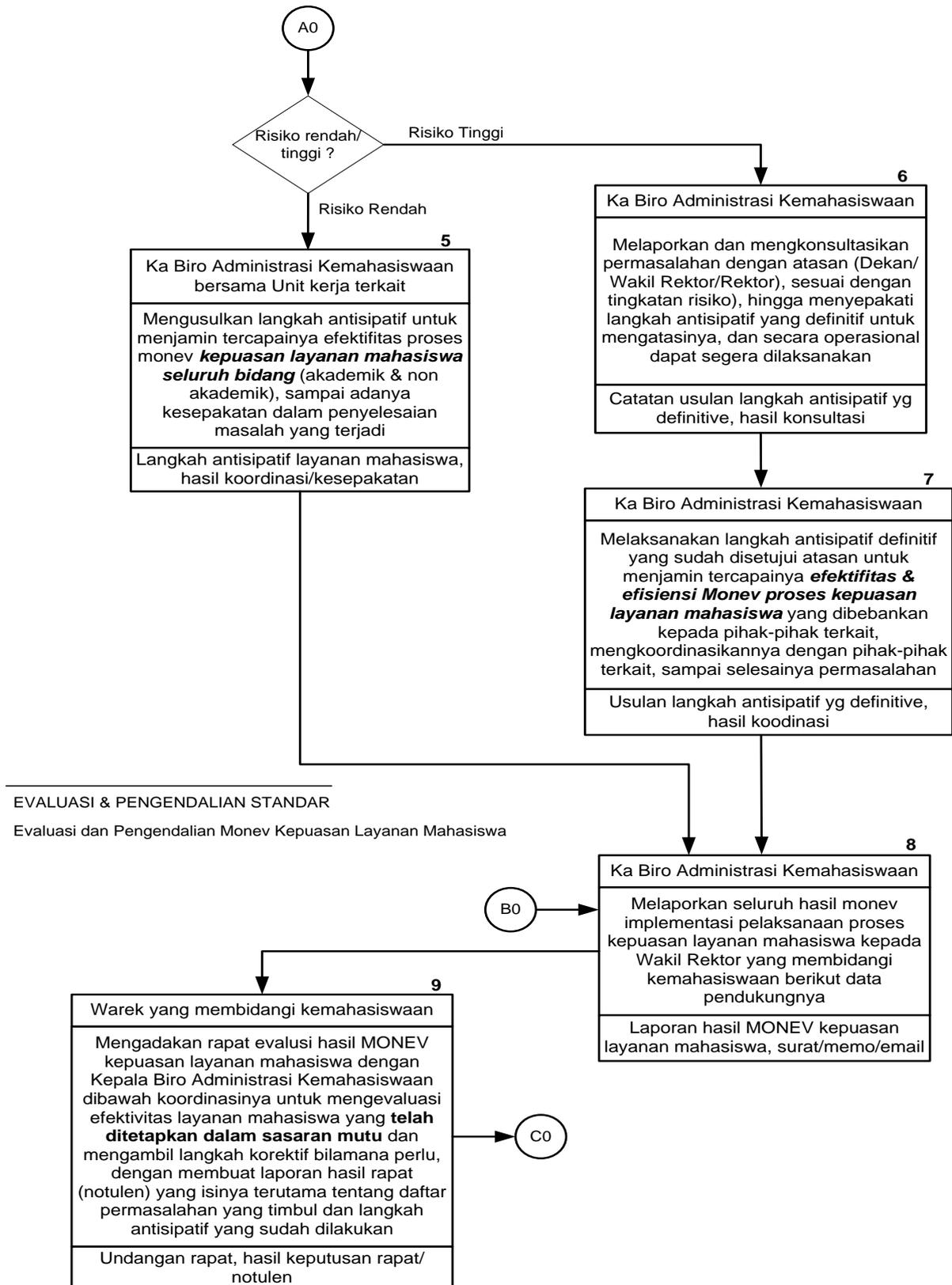


#### PELAKSANAAN STANDAR

Pelaksanaan Monev Kepuasan Layanan Mahasiswa



	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	REVISI : 00
		TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 4 dari 12

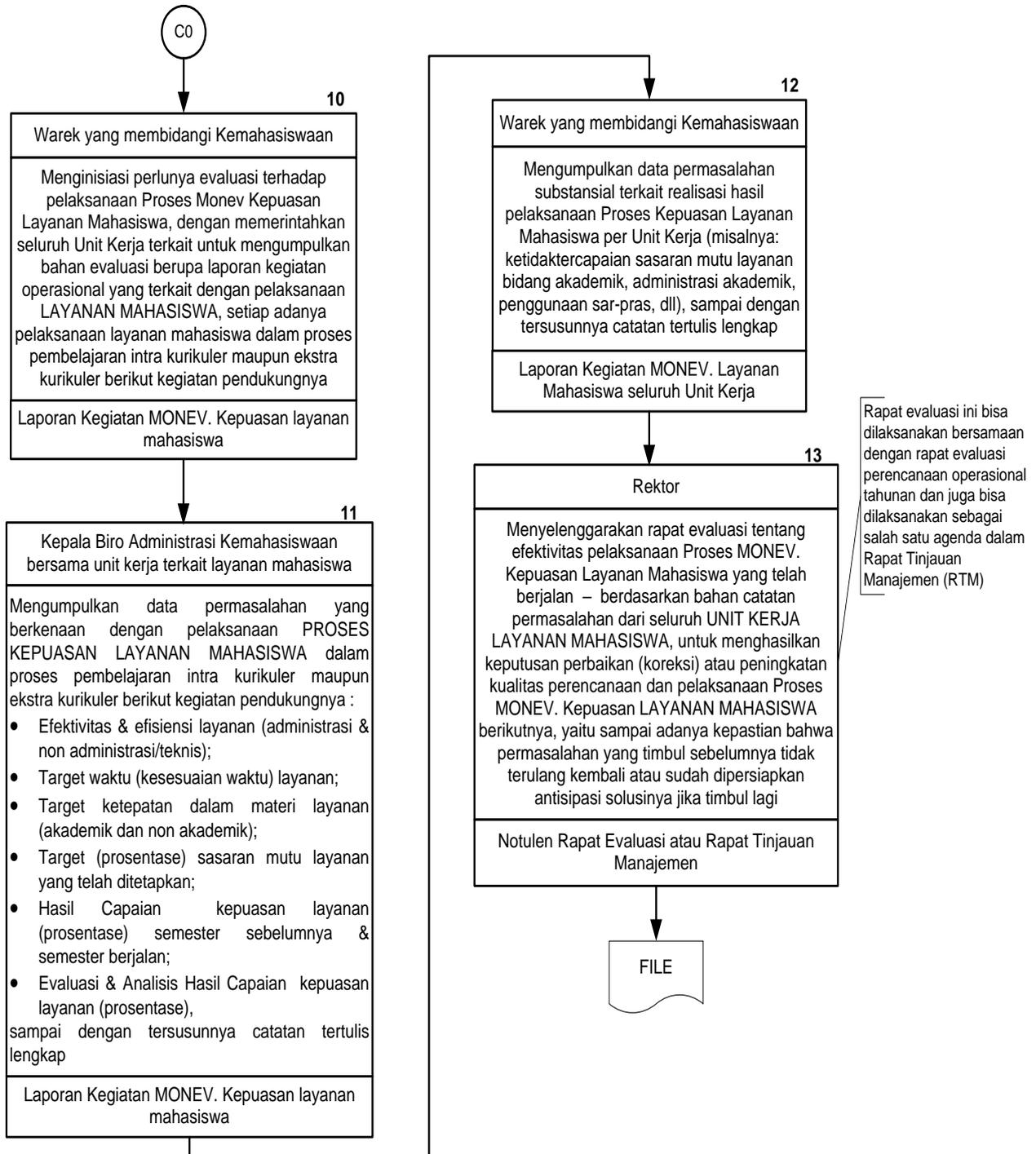


EVALUASI & PENGENDALIAN STANDAR  
Evaluasi dan Pengendalian Monev Kepuasan Layanan Mahasiswa

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	REVISI : 00
		TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 5 dari 12

EVALUASI & PENINGKATAN STANDAR

Evaluasi dan Peningkatan Monev Kepuasan Layanan Mahasiswa



	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 6 dari 12

### Deskripsi Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa

Prosedur Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa				
Langkah ke-	Subjek	Aktivitas	Dokumen	Menuju ke langkah
<b>1.1. PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL (SOP)</b>				
<b>Perencanaan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa</b>				
1	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	<p>Menyiapkan bahan/materi untuk persiapan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan U-Bakrie di bidang kemahasiswaan untuk <b>sebelum</b>, selama dan setelah kegiatan layanan mahasiswa dimulai, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Layanan bidang akademik;</li> <li>• Data Layanan bidang non akademik;</li> <li>• Data Layanan yang diselenggarakan di dalam kampus;</li> <li>• Data Layanan yang diselenggarakan di luar kampus;</li> <li>• Data hasil kepuasan mahasiswa atas layanan institusi (U-Bakrie) seluruh bidang (akademik &amp; non akademik), dengan menelaah dan membuat table format monitoring dan evaluasi kepuasan layanan mahasiswa, sampai adanya table format Monev yang lengkap, akurat dan terarah</li> </ul>	Data Pendukung Monev, Tabel Format Monev	2
2	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	Menyiapkan penyelenggaraan rapat koordinasi dengan Unit Kerja dan pihak-2 terkait (termasuk ORMA), dengan mengirimkan undangan koordinasi melalui media komunikasi yang paling efektif, sampai diterimanya pemberitahuan oleh unit kerja dan pihak terkait	Surat/memo /email undangan rapat koordinasi	3
3	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	Melaksanakan rapat persiapan monitoring & evaluasi kepuasan Layanan mahasiswa, dengan pembahasan tentang langkah-langkah konkrit terkait data bidang-bidang	Daftar hadir, Notulen Rapat	4

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 7 dari 12

	-aan	layanan mahasiswa dengan target/sasaran capaian yang diinginkan (sesuai maksud & tujuan layanan), sampai adanya kesepakatan dan pemahaman yang realistis dan terarah		
<b>1.2. PELAKSANAAN, EVALUASI &amp; PENGENDALIAN STANDAR OPERASIONAL (SOP)</b>				
<b>Pelaksanaan Standar Operasional :</b>				
4	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan bersama Unit Kerja terkait	<p>SETIAP AKHIR SEMESTER secara reguler melakukan monitoring &amp; evaluasi terhadap kepuasan layanan mahasiswa di bidang akademik dan non akademik, terkait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data kepuasan layanan proses pembelajaran (perkuliahan, dosen pengampu, evaluasi/ujian);</li> <li>• Data kepuasan layanan sar-pras pendukung proses pembelajaran (ruang kelas, audio/video, internet, dll);</li> <li>• Data kepuasan layanan proses pembelajaran praktikum/kerja praktik/magang (laboratorium berikut perlengkapannya, tempat kerja praktik/magang, dll);</li> <li>• Data kepuasan layanan administrasi akademik (rencana studi, penjadwalan, perkuliahan, ujian, hasil studi, dll);</li> <li>• Data kepuasan layanan administrasi keuangan, perpustakaan, penggunaan ruangan, dll);</li> <li>• Hasil Evaluasi kepuasan Layanan mahasiswa semester sebelumnya (jika ada) berikut prosentase capaiannya (sesuai maksud dan tujuan serta sasaran mutu yg ditetapkan);</li> <li>• Rencana prosentase sasaran mutu capaian kepuasan layanan mahasiswa semester berikutnya, dengan mengisi <b>Form. Monitoring &amp; Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa</b></li> </ul>	Isian FME-LM	Keputusan: (ada ketidaksesuaian yang substansial ?)

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 8 dari 12

		(FME-LM), melalui media sarana BIG.2.0 atau secara manual (jika sarana online belum tersedia), sampai terverifikasinya data prosentase capaian sasaran mutu layanan mahasiswa yang rinci, akurat, komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan		
		<p>Jika <b>ada ketidaksesuaian yang substansial</b>, ke langkah 5 &amp; 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jika <b>ada ketidaksesuaian substansial yang berisiko rendah</b>, ke langkah 5</li> <li>➤ Jika <b>ada ketidaksesuaian substansial yang berisiko tinggi</b>, ke langkah 6</li> </ul>		<p>5 &amp; 6</p> <p>Keputusan: (resiko rendah/ resiko tinggi?)</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">6</p>
		<b>Jika tidak ada ketidaksesuaian yang substansial</b> , ke langkah 8		8
5	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan bersama Unit Kerja terkait	Mengusulkan langkah antisipatif untuk menjamin tercapainya efektifitas proses monitoring dan evaluasi <b>kepuasan layanan mahasiswa seluruh bidang</b> (akademik & non akademik), 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	Melaporkan dan mengkonsultasikan permasalahan dengan atasan (Dekan/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 definitif, hasil konsultasi	7

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>		KODE : LKM - 03
			REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>		TANGGAL : 7 Desember 2020
			HALAMAN : 9 dari 12

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 layanan mahasiswa</b> yang dibebankan kepada pihak-pihak terkait, mengkoordinasikannya dengan pihak-pihak terkait, sampai selesainya permasalahan	Usulan langkah antisipatif yg definitive, hasil koordinasi	8
<b>1.2.1. EVALUASI &amp; PENGENDALIAN STANDAR OPERASIONAL : Evaluasi dan Pengendalian Proses Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa</b>				
8	Ka Biro Administrasi Kemahasiswaan	Melaporkan seluruh hasil monitoring dan evaluasi implementasi pelaksanaan proses kepuasan layanan mahasiswa kepada Wakil Rektor yang membidangi kemahasiswaan berikut data pendukungnya, melalui media paling efektif, sampai diterimanya laporan lengkap, rinci dan dapat dipertanggungjawabkan	Laporan hasil MONEV kepuasan layanan mahasiswa, surat/memo/ email	9
9	Warek yang membidangi kemahasiswaan	Mengadakan rapat evaluasi hasil MONEV kepuasan layanan mahasiswa dengan Kepala Biro Administrasi Kemahasiswaan dibawah koordinasinya untuk mengevaluasi efektivitas layanan mahasiswa 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 layanan kepada mahasiswa	Undangan rapat, hasil keputusan rapat/ notulen	10
<b>1.3. EVALUASI &amp; PENINGKATAN STANDAR OPERASIONAL Evaluasi dan Peningkatan SOP Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Mahasiswa</b>				
10	Warek yang membidangi	Menginisiasi perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan Proses Monitoring & Evaluasi	Laporan Kegiatan	11

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 10 dari 12

	Kemahasiswaan	Kepuasan Layanan Mahasiswa, dengan memerintahkan seluruh Unit Kerja terkait untuk mengumpulkan bahan evaluasi berupa laporan kegiatan operasional yang terkait dengan pelaksanaan LAYANAN MAHASISWA, setiap adanya pelaksanaan layanan mahasiswa dalam proses pembelajaran intra kurikuler maupun ekstra kurikuler berikut kegiatan pendukungnya	MONEV. Kepuasan layanan mahasiswa	
11	Kepala Biro Administrasi Kemahasiswaan bersama unit kerja terkait layanan mahasiswa	<p>Mengumpulkan data permasalahan yang berkenaan dengan pelaksanaan PROSES KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA dalam proses pembelajaran intra kurikuler maupun ekstra kurikuler berikut kegiatan pendukungnya di antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektivitas &amp; efisiensi layanan (administrasi &amp; non administrasi/teknis);</li> <li>• Target waktu (kesesuaian waktu) layanan;</li> <li>• Target ketepatan dalam materi layanan (akademik dan non akademik);</li> <li>• Target (prosentase) sasaran mutu layanan yang telah ditetapkan;</li> <li>• Hasil Capaian kepuasan layanan (prosentase) semester sebelumnya &amp; semester berjalan;</li> <li>• Evaluasi &amp; Analisis Hasil Capaian kepuasan layanan (prosentase),</li> </ul> <p>sampai dengan tersusunnya catatan tertulis lengkap, dengan tingkat akurasi yang dapat</p>	Laporan Kegiatan MONEV. Kepuasan layanan mahasiswa	12

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 11 dari 12

		dipertanggungjawabkan		
12	Warek yang membidangi Kemahasiswaan	Mengumpulkan data permasalahan substansial terkait realisasi hasil pelaksanaan Proses Kepuasan Layanan Mahasiswa per Unit Kerja (misalnya: ketidaktercapaian sasaran mutu layanan bidang akademik, administrasi akademik, penggunaan sar-pras, dll), sampai dengan tersusunnya catatan tertulis lengkap, dengan tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Laporan Kegiatan MONEV. Layanan Mahasiswa seluruh Unit Kerja	13
13	Rektor	Menyelenggarakan rapat evaluasi tentang efektivitas pelaksanaan Proses MONEV. Kepuasan Layanan Mahasiswa yang telah berjalan – berdasarkan bahan catatan permasalahan dari seluruh UNIT KERJA LAYANAN MAHASISWA, untuk menghasilkan keputusan perbaikan (koreksi) atau peningkatan kualitas perencanaan dan pelaksanaan Proses MONEV. Kepuasan LAYANAN MAHASISWA berikutnya, yaitu sampai adanya kepastian bahwa permasalahan yang timbul sebelumnya tidak terulang kembali atau sudah dipersiapkan antisipasi solusinya jika timbul lagi  <b>Catatan :</b> Rapat evaluasi ini bisa dilaksanakan bersamaan dengan rapat evaluasi perencanaan operasional tahunan dan juga bisa dilaksanakan sebagai salah satu agenda dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)	Notulen Rapat Evaluasi atau Rapat Tinjauan Manajemen	FILE

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : LKM - 03
		REVISI : 00
	<b>MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA</b>	TANGGAL : 7 Desember 2020
		HALAMAN : 12 dari 12

## 6. Catatan / Note

6.1.