

|                                                                                   |                                                              |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA</b>                 |  |
|                                                                                   | <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b>                    |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA DENGAN FTUP</b> |                                                                                     |

**1. TUJUAN :**

- a. Menyusun dan menetapkan instrumen survey kepuasan mitra kerjasama
- b. Memastikan proses survey mitra kerjasama berjalan dengan baik
- c. Untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program kerjasama
- d. Memperoleh informasi berkenaan dengan mutu dan manfaat kegiatan kerjasama bagi kedua belah pihak.
- e. Memperoleh informasi berkenaan dengan kepuasan Lembaga Mitra terhadap hasil kegiatan kerjasama dan layanan kerjasama
- f. Menjamin keberlanjutan kerjasama lembaga mitra dengan FTUP

**2. RUANG LINGKUP :**

1. Proses survey kepuasan mitra kerjasama
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survey kepuasan mitra kerjasama

**3. ACUAN :**

- 3.1. Undang-undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan yang telah diubah menjadi Peraturan Menpan Nomor 35 tahun 2012.
- 3.3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- 3.8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2007 tentang kerjasama Perguruan Tinggi di Indonesia dengan Perguruan Tinggi atau Lembaga lain di luar negeri

**4. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB :**

- 4.1. Dekan
- 4.2. Wadek III
- 4.3. Ka. Humas & Kerjasama
- 4.4. SJM

**5. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :**

- 5.1. Kesepakatan kerjasama adalah kesepakatan antara pihak FTUP dengan pihak eksternal FTUP sebagai pihak mitra kerjasama tentang hak dan kewajiban kedua belah pihak berkaitan dengan pendayagunaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta dana untuk kegiatan kerjasama
- 5.2. Kegiatan kerjasama adalah pelaksanaan kesepakatan kerjasama antara FTUP dengan pihak eksternal FTUP sebagai pihak mitra kerjasama baik yang berada di luar negeri maupun di dalam negeri.
- 5.3. Pelaksana kerjasama adalah Unit/lembaga adalah semua program studi dan unit kerja yang ada di lingkungan FTUP yang diwakili oleh Kepala unit/lembaga atau Pimpinan unit (Dekan/Direktur/Kepala/Ketua) yang ditunjuk dan yang disahkan oleh Rektor.

|                                                                                   |                                                              |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA</b>                 |  |
|                                                                                   | <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b>                    |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA DENGAN FTUP</b> |                                                                                     |

- 5.4. Kepuasan Pelanggan adalah: indikator penilaian tingkat pelayanan pelaksanaan kerjasama oleh mitra kerjasama.
- 5.5. Kerjasama Kemitraan adalah kerjasama antara pihak eksternal sebagai mitra kerjasama berdasar asas saling memperkuat, saling menguntungkan, saling membutuhkan dan saling berkesinambungan.

## 6. PROSEDUR :

### 6.1. Ketentuan Umum kerjasama

- Kemitraan, kesetaraan, kebersamaan dan saling menguntungkan
- Menjunjung asas musyawarah untuk mufakat dalam setiap pengambilan keputusan
- Menghargai keberadaan lembaga dan nilai-nilai yang dianut masing-masing pihak.
- Kejelasan tujuan dan hasil yang diperoleh dari kerjasama.
- Saling menghormati, membutuhkan, dan menguntungkan
- Memiliki pemahaman konsep, teori dan proses yang terkait dengan focus tema kerjasama serta berpengalaman dalam kerjasama
- Melibatkan para pihak yang dipandang perlu dan berkepentingan secara proaktif dan dapat dipertanggungjawabkan secara internal dan eksternal
- Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan
- Berbasis indikator kinerja efektif, efisien dan inovasi
- Bersifat kelembagaan
- Memiliki nilai strategis bagi para pihak.

### 6.2. Metodologi Survey Kepuasan Lembaga Mitra Terhadap Layanan Kerjasama

- Metode Pengambilan Sampel yang digunakan adalah metode Simple Random Sampling dimana setiap unsur dari keseluruhan person yang terlibat dalam kerjasama mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden
- Instrumen Pengambilan Data, dilakukan dengan pengisian langsung pada form kuesioner yang disediakan secara online pada google drive pada link:.....
- Metode Pengolahan dan Analisis Data adalah
  - uji validitas dengan teknik korelasi product moment pearson.
  - uji Reliabilitas menggunakan rumus Alfa Cronbach
- Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan 4 kriteria (Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan dan Kurang Memuaskan).

|                                                                                   |                                                       |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA                 |  |
|                                                                                   | STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)                    |                                                                                     |
|                                                                                   | KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN KERJASAMA DENGAN FTUP |                                                                                     |

### 6.3. Prosedur Pelaksanaan

- Kepala Bagian Kerjasama FTUP berkoordinasi dengan Ka.Prodi atau Ka. Unit Kerja terkait kegiatan kerjasama, mendiskusikan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan mitra kerjasama.
- Unit Kerjasama FTUP mengup-load instrument ke web FTUP <http://teknik.univpancasila.ac.id> untuk kepentingan survey online
- Unit Kerjasama FTUP bersama-sama dengan Ka.Prodi terkait, mengadakan rapat koordinasi dengan tim survey kepuasan mitra dan mendistribusikan instrumen pengukuran tersebut.
- Melakukan survey kepuasan mitra
- Tim survey kepuasan mitra melakukan evaluasi atas hasil survey, kemudian menyampaikan hasil evaluasi kepuasan mitra secara tertulis kepada Kepala Bagian Kerjasama FTUP dan Ka.Prodi atau Ka. Unit Kerja terkait.
- Berdasarkan laporan dari tim survey kepuasan mitra, Kepala Bagian Kerjasama FTUP melakukan evaluasi kemudian menyampaikan secara tertulis hasil evaluasi kepada Wakil Dekan 3 FTUP (Dekan FTUP sebagai laporan)
- Berdasarkan Hasil evaluasi kepuasan mitra, Dekan FTUP, menindaklanjuti temuan dari laporan tersebut

### 7. DOKUMENTASI:

| Formulir No.         | Judul                    |
|----------------------|--------------------------|
| FM 9-8.1-4.403-02.V0 | KUESIONER KEPUASAN MITRA |
|                      |                          |

### 8. DIAGRAM ALIR :

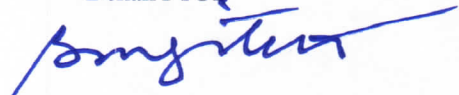
| No. | AKTIVITAS                                               | Pelaksana FTUP                                                                      |                                                                                     | Tim Survey                                                                          | Dekan                                                                               | Baku Mutu   |       |        |
|-----|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|--------|
|     |                                                         | Ketua                                                                               | Prodi/<br>Unit Kerja                                                                |                                                                                     | WD 3                                                                                | Persyaratan | Waktu | Output |
|     | Mendiskusikan instrumen survey                          |  |                                                                                     |                                                                                     |  |             |       |        |
|     | Mengupload survey ke web                                |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |             |       |        |
|     | Pembentukan tim survey                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |  |             |       |        |
|     | Rapat dengan bagian kerjasama untuk melaksanakan survey |  |  |  |  |             |       |        |



**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA**  
**STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**  
**KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN**  
**KERJASAMA DENGAN FTUP**



| No. | AKTIVITAS                                                                | Pelaksana FTUP |                      | Tim Survey | Dekan | Baku Mutu   |       |        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|------------|-------|-------------|-------|--------|
|     |                                                                          | Ketua          | Prodi/<br>Unit Kerja |            |       | Persyaratan | Waktu | Output |
|     | Tim survey Melakukan survey kepuasan mitra                               |                |                      |            |       |             |       |        |
|     | Tim survey kepuasan mitra melakukan evaluasi hasil survey                |                |                      |            |       |             |       |        |
|     | Tim survey kepuasan mitra membuat laporan hasil evaluasi survey          |                |                      |            |       |             |       |        |
|     | Tim survey kepuasan mitra mengirim laporan hasil evaluasi survey         |                |                      |            |       |             |       |        |
|     | Menindaklanjuti temuan dari laporan hasil evaluasi survey kepuasan mitra |                |                      |            |       |             |       |        |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Diperiksa oleh :<br>Wadek III<br><br>Swambodo M. Adi, ST, M.Ars.          | Dibuat oleh :<br>Ka. Humas & Kerjasama<br><br>Eko Prasetyo, ST, MT | Revisi : -<br>Tanggal : November 2018                     |
| Disahkan oleh :<br>Dekan FTUP<br><br>Dr. Ir. Budhi Muliawan Suyitno, IPM. |                                                                                                                                                       | Distribusi :<br>Seluruh Program Studi, AU,<br>AAK dan SJM |

|                                                                                   |                                              |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA</b> |  |
|                                                                                   | <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b>    |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>KEHUMASAN</b>                             |                                                                                     |

## 1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun dengan tujuan untuk memastikan penyampaian dan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan Fakultas Teknik Universitas Pancasila agar berjalan dengan baik. Implementasi prosedur dalam pelaksanaan Informasi Kehumasan FTUP merupakan bentuk komitmen dalam upaya mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan untuk mencapai visi yang telah ditetapkan.

## 2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini mencakup seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian dan pengelolaan informasi kehumasan yang terdiri atas tahapan permohonan informasi, rancangan informasi yang akan di sampaikan, pengesahan/validasi informasi yang akan disampaikan, media informasi yang akan digunakan, publikasi informasi, pengelolaan sistem informasi, dokumen, format, dan rekaman, pengelolaan sumber daya, serta evaluasi untuk pengembangan selanjutnya.

## 3. ACUAN :

3.1. Undang-undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi

3.2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan yang telah diubah menjadi Peraturan Menpan Nomor 35 tahun 2012.

3.3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan  
3.8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2007 tentang kerjasama Perguruan Tinggi di Indonesia dengan Perguruan Tinggi atau Lembaga lain di luar negeri

## 4. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB :

4.1. Dekan

4.2. Wadep III

4.3. Ka. Humas & Kerjasama

4.4. SJM

## 5. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

5.1. Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa yang berkaitan dengan FTUP sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya

5.2. Rancangan informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang sudah diproses oleh program studi atau unit kerja dilingkungan FTUP untuk diusulkan disampaikan kepada penerimanya