

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

1. TUJUAN :

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

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa terhadap kinerja dosen di lingkup FTUP. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja dosen 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

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 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.
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FTUP.
- 4.4. Dosen adalah pengajar atau objek evaluasi.
- 4.5. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada dosen.
- 4.6. Kuisisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja dosen FTUP. Kuisisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa yang berhubungan dengan kinerja dosen yang bersangkutan.

5. VARIABEL PENGUKURAN :

Ada tiga bagian yang dikaji dari evaluasi ini, yaitu meliputi : PBM, kapabilitas dosen (kinerja dosen), dan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Lebih jelasnya disajikan dalam gambar berikut ini:

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



Gambar 1. Variabel Dasar Pengukuran Penilaian Kinerja Dosen

6. WAKTU PENILAIAN KINERJA DOSEN :

- 6.1. Penilaian terus menerus, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai secara berkelanjutan tanpa terbatas pada jangka waktu tertentu.
- 6.2. Penilaian berkala, yaitu penilaian yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai pada jangka waktu tertentu, berdasarkan rencana atau program yang telah ditetapkan.
- 6.3. 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.

7. PARAMETER KINERJA DOSEN :

- 7.1. Kinerja Dosen berdasarkan kompetensi Paedagogik akademik (persiapan mengajar, pelaksanaan dan evaluasi belajar).
- 7.2. Kinerja Dosen berdasarkan kompetensi Pedagogik Non Akademik (pembimbingan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat).
- 7.3. Kinerja Dosen Berdasarkan Kompetensi Kepribadian (Non Paedagogik).
- 7.4. Kinerja Dosen Berdasarkan Kompetensi Sosial (Non Paedagogik).

8. PROSEDURE :

- 8.1. Pembentukan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM).
- 8.2. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen melakukan koordinasi.
- 8.3. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen berkoordinasi dengan Pulahta FTUP menyiapkan data daftar matakuliah dan jumlah mahasiswa sebagai responden.
- 8.4. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen menyiapkan formulir kuesioner (FM 7-9.1.2-4.405-04.v2).
- 8.5. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden.
- 8.6. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen melakukan kompilasi data kuesioner.

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

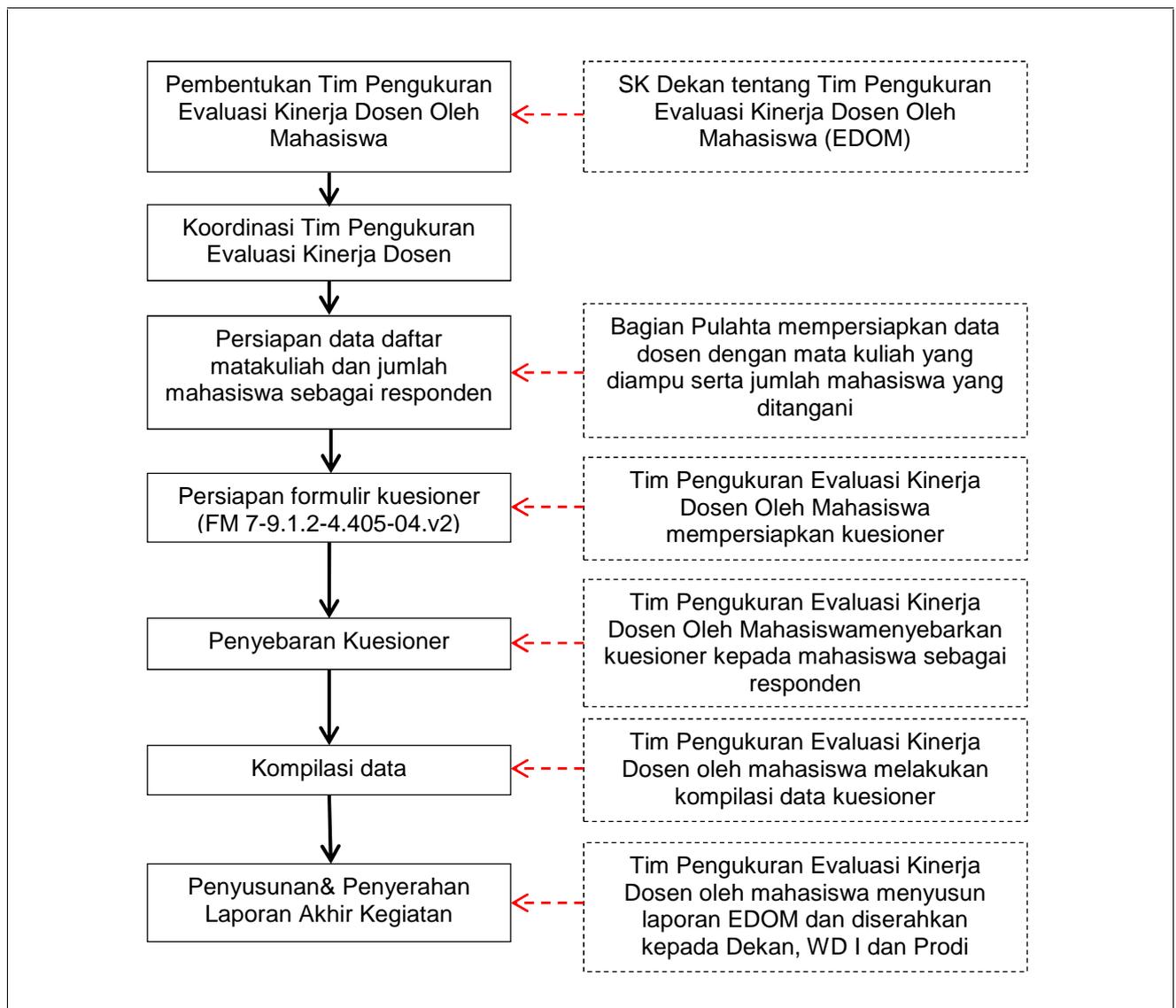
- 8.7. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen menyusun laporan EDOM dan menyerahkan kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang I dan Prodi.
- 8.8. Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

9. PIHAK YANG TERKAIT :

- 9.1. Dekan FTUP
- 9.2. Wakil Dekan Bidang 1
- 9.3. Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 9.4. Staf Jurusan
- 9.5. Bagian Pulahta FTUP

10. 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 DOSEN OLEH MAHASISWA	

11. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-04.v2	FORMULIR KUESIONER EDOM
FM 7-9.1.2-4.405-05.v2	FORMULIR TINDAKLANJUT EDOM
FM 7-9.1.2-4.405-06.v2	FORMULIR SURAT PENGANTAR PENGISIAN EDOM

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