	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
	***STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)**
	KEPUASAN PELANGGAN
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kepuasan pengguna lulusan Fakultas Teknik Universitas Pancasila yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tanggapan pengguna lulusan sebagai *end user* terhadap performa lulusan yang telah memasuki dunia kerjadan bekerja di perusahaan *end user*. Hasil evaluasi dapat menggambarkan titik kelemahan dan menunjukkan titik keunggulan sistem layanan pendidikan sebagai bahan analisa untuk perbaikan ke depan atau untuk yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pengguna lulusan FTUP sebagai *end user* terhadap lulusan FTUP. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh pengguna lulusan sebagai *end user*.

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. UU RI Nomor 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.
3.5. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).

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/lulusan, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FTUP.
4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FTUP
4.4. Pengguna Lulusan / *end user*adalah pihak-pihak yang memanfaatkan jasa alumni dari Fakultas Teknik Universitas Pancasila (pemerintah, dunia industri, dan masyar akat pada umumnya).
4.5. Alumni adalah seseorang yang telah lulus pendidikan (lulusan) atau pernah menempuhpendidikan di Universitas.
4.6. Kuisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai *end user* terhadap lulusan FTUP. Kuisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sebagai *end user* yang berhubungan dengan kinerja lulusan yang bekerja di perusahaan *end user*.

5. WAKTU PENILAIAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN :

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.

6. PARAMETER KINERJA DOSEN :

6.1. **Intergritas** (Kedisiplinan, Kejujuran, Motivasi Kerja, Etos Kerja, Moralitas dan Etika)
6.2. **Profesional** (Kemampuan menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan, Produktivitas kerja, Inovasi, Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan, Tanggap terhadap kebutuhan pasar)
6.3. **Kepribadian** (Kematangan emosi/ pengendalian diri dan Kepercayaan diri)
6.4. **Kemampuan Berkomunikasi** (Kemampuan menggunakan bahasa asing dalam pekerjaan (Inggrisdan Kemampuan mengemukakan ide dan pendapat)
6.5. **Leadership** (Kemampuan manajerial dan Kemampuan sebagai motivator dalam lingkungan kerja)
6.6. **Penguasaan Teknologi** (Kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam pekerjaan dan Kemampuan menggunakan alat modern sesuai dengan tuntutan pekerjaan
6.7. **Kerjasama Tim** (Kemampuan dalam bersosialisasi di lingkungan kerja, Keterbukaan terhadap kritik dan saran dan Kemampuan bekerja sama dalam tim
6.8. **Pengembangan Diri** (Motivasi dalam mempelajari hal baru untuk kemajuan institusi/perusahaan)

7. PROSEDURE :

7.1. Pembentukan Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan.
7.2. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan melakukan koordinasi.
7.3. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan berkoordinasi dengan Pulahta FTUP menyiapkan data / daftar para lulusan dan *perusahaan end user* tempat bekerja para lulusan FTUP, sebagai responden.
7.4. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan menyiapkan formulir kuesioner (FM 7-9.1.2-4.405-10.v2).
7.5. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan menyebarkan kuesioner ke *perusahaan end user* tempat bekerja para lulusan / alumni FTUP, sebagai responden.
7.6. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan melakukan kompilasi data kuesioner.
7.7. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan menyusun laporan dan menyerahkan kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang I dan Prodi.
7.8. Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

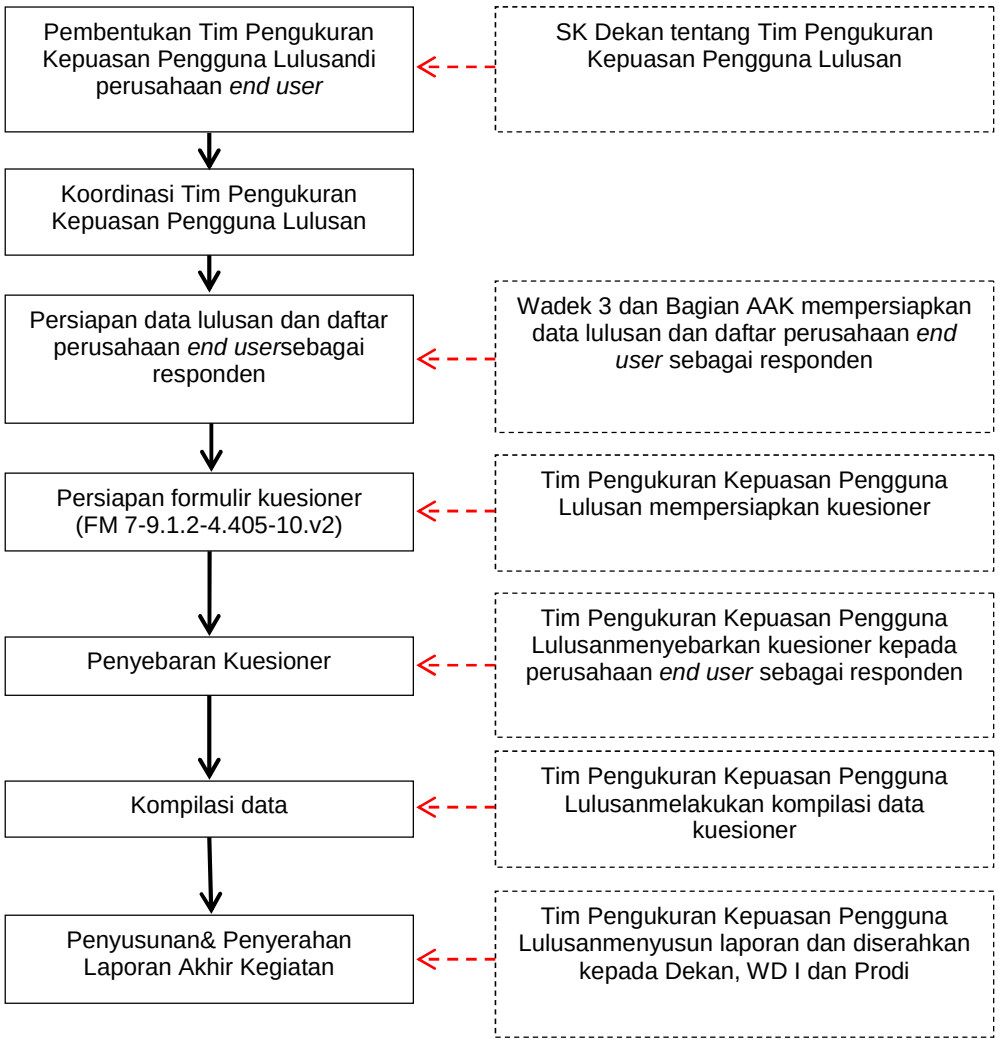
8. PIHAK YANG TERKAIT :

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

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	***STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)**	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	

9. DIAGRAM ALIR :

Bagan Alir Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.Bagan Alir Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	***STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)**	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	

10. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-10.v2	Formulir Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan
FM 7-9.1.2-4.405-11.v2	Formulir Tindaklanjut Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan
FM 7-9.1.2-4.405-12.v2	Formulir Surat Pengantar PengisianKepuasan Pengguna Lulusan

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