

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA








Nomor Dokumen : 01/SOP-26/MAWAL/03/2019

Tanggal Terbit : 04 Maret 2019

Status Dokumen :

Master
Salinan Terkendali
Salinan Tidak Terkendali

Diperiksa		Disusun
Kepala BAKPK,  <u>Dra. Ratih Pudjiastuti, M.Si.</u> NIP 196205271990032001	Kabag Kemahasiswaan,  <u>Suyanto, S.Psi., M.Pd.</u> NIP 196206051981031001	Kasubbag Kesejahteraan Mahasiswa dan Alumni,  <u>Amin Fauzi, S.Pd., M.Pd.</u> NIP 197405202005011001
Disahkan	Mengetahui,	
Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni,  <u>Dr. Agus Hariyanto, M.Kes.</u> NIP 196708161992031002	Kepala Pusat Penjaminan Mutu,  <u>Prof. Dr. Mega Teguh Budiarto, M.Pd.</u> NIP 195212241980031008	



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

1.0. TUJUAN

Prosedur ini digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap layanan kemahasiswaan yang bersifat komprehensif, akuntabel, menggunakan metode analisis yang tepat, simpulan yang sesuai dengan kebutuhan, luaran berupa peningkatan atau perbaikan terhadap kualitas layanan, serta kemudahan dalam pengaksesan layanan.

2.0. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur ini dimulai dari kegiatan pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan. Kegiatan ini merupakan tanggung jawab dari unit wakil rektor bidang kemahasiswaan serta melibatkan unit PPTI sebagai penyusun instrumen berbasis daring, unit pengelola fakultas dan unit program studi sebagai garda terdepan dalam menyosialisasikan pelaksanaan survei kepada pengguna layanan kemahasiswaan, dan unit PPM sebagai pengawas jaminan mutu.

3.0. REFERENSI

- 3.1 UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.
- 3.2 UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- 3.3 Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
- 3.4 Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- 3.5 Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.
- 3.6 Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- 3.7 Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2015 tentang Pendidikan Tinggi.

4.0. DEFINISI

- 4.1 Mahasiswa
Mahasiswa merupakan orang yang terdaftar dan diakui secara resmi sebagai peserta didik pada salah satu program studi di Universitas Negeri Surabaya.
- 4.2 Stakeholder
Stakeholder adalah bagian dari suatu masyarakat, kelompok, komunitas maupun individu manusia yang akan memiliki hubungan atau kepentingan terhadap institusi Universitas Negeri Surabaya .
- 4.2 Kegiatan Kemahasiswaan
Kegiatan kemahasiswaan dalam hal ini adalah seluruh kegiatan resmi, selain kegiatan akademik, yang berhubungan dengan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dengan penanggung jawab kegiatan adalah Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
- 4.3 Layanan Kemahasiswaan
Layanan kemahasiswaan dalam hal ini adalah layanan resmi, selain layanan akademik, yang diberikan kepada mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dengan penanggung jawab layanan adalah Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
- 4.4 Survei kepuasan layanan kemahasiswaan
Survei kepuasan layanan adalah teknik riset yang bertujuan untuk mengumpulkan data primer terkait dengan respons, masukan, saran, maupun kritik dan

No Dokumen	No. Revisi 02	Hal 2 dari 5	Tgl Terbit
-------------------	-------------------------	------------------------	-------------------



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

penghargaan dari pengguna layanan kemahasiswaan terhadap kinerja layanan kemahasiswaan.

5.0. KETENTUAN

- 5.1 Pengguna layanan kemahasiswaan adalah mahasiswa Unesa, dosen dan tenaga kependidikan, dan stakeholder yang memiliki kepentingan dengan layanan kemahasiswaan.
- 5.2 Pemanfaatan layanan kemahasiswaan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.
- 5.3 Pemanfaatan layanan kemahasiswaan harus menggunakan, menyediakan, dan atau melampirkan dokumen-dokumen pendukung pelaksanaan prosedur.

6.0. RINCIAN PROSEDUR

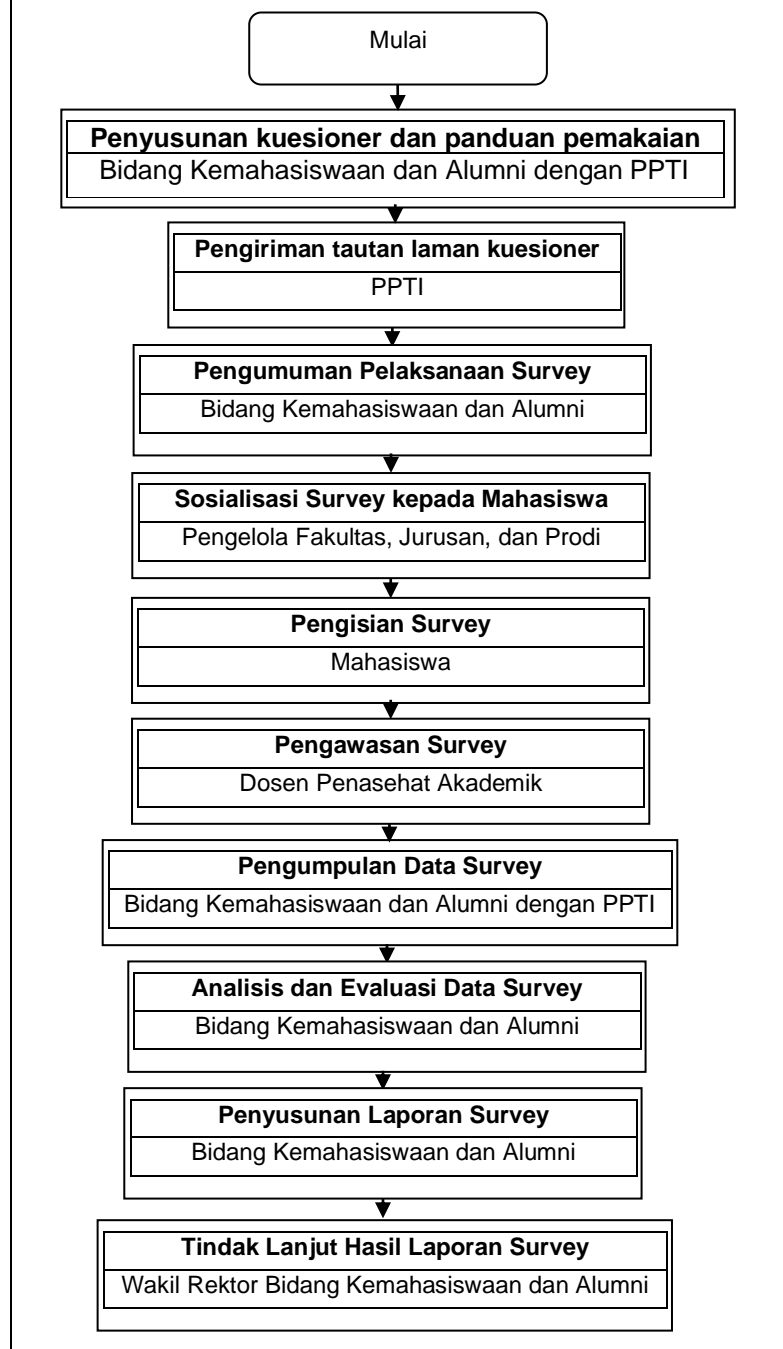
- 6.1 Unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni melaksanakan koordinasi dengan unit PPTI untuk membuat atau merevisi instrumen dan petunjuk penggunaan/ pemakaian survei kepuasan pengguna layanan dalam bentuk daring.
- 6.2 Unit PPTI mengirimkan tautan laman instrumen daring kepada unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni.
- 6.3 Unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni memberikan pengumuman tentang kewajiban pengisian instrumen survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan pada akhir semester kepada seluruh unit fakultas dan unit program studi selingkung Universitas Negeri Surabaya.
- 6.4 Unit pengelola fakultas dan program studi melaksanakan sosialisasi tentang survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan kepada seluruh komponen selingkung tanggung jawabnya.
- 6.5 Dosen penasehat akademik melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan terhadap mahasiswa walinya.
- 6.6 Unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni melaksanakan koordinasi dengan unit PPTI dalam rangka pengumpulan data survei.
- 6.7 Unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni melaksanakan analisis dan evaluasi terhadap hasil survey berdasarkan kebutuhan dari pengguna dan pengambil kebijakan maupun kebutuhan stakeholder.
- 6.8 Unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni menyusun laporan hasil survey kepuasan layanan kemahasiswaan yang bersifat komprehensif, akuntabel, menggunakan metode analisis yang tepat, simpulan yang sesuai dengan kebutuhan, luaran berupa peningkatan atau perbaikan terhadap kualitas layanan, serta kemudahan dalam pengaksesan layanan.
- 6.9 Unit wakil rektor bidang kemahasiswaan dan alumni melaksanakan tindak lanjut hasil analisis dalam bentuk peningkatan atau perbaikan kinerja layanan kemahasiswaan.

No Dokumen	No. Revisi 02	Hal 3 dari 5	Tgl Terbit
-------------------	-------------------------	------------------------	-------------------



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
**SURVEY KEPUASAN LAYANAN
KEMAHASISWAAN**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR



7.0. DAFTAR REKAMAN

- 7.1 Instrumen survey kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan.
- 7.2 Surat permohonan pembuatan/ revisi instrumen survey kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan dari Wakil Rektor bidang kemahasiswaan dan alumni yang ditujukan kepada Kepala PPTI.
- 7.3 Surat pemberitahuan tautan laman instrumen survey kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan dari Kepala PPTI kepada Wakil Rektor bidang kemahasiswaan dan alumni.

No Dokumen	No. Revisi	Hal	Tgl Terbit
	02	4 dari 5	



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN
KEMAHASISWAAN**

- 7.4 Surat pengumuman sosialisasi tentang kewajiban pengisian instrumen survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan pada akhir semester kepada seluruh unit fakultas dan unit program studi selingkung Universitas Negeri Surabaya.
- 7.5 Bukti sosialisasi dari unit fakultas dan unit program studi selingkung Unesa.
- 7.6 Hasil pengisian instrumen survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan.
- 7.7 Laporan kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan.

8.0. CATATAN PERUBAHAN

-

No Dokumen	No. Revisi 02	Hal 5 dari 5	Tgl Terbit
------------	------------------	-----------------	------------