

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

## **Evaluasi Umpan Balik**



Jurusan

**POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**  
**BUKETRATA**  
**2019**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280, Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90  
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: [www.pnl.ac.id](http://www.pnl.ac.id)

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/P4M-03/04-04
Judul Dokumen	: Evaluasi Umpan Balik	Revisi	: 00
Standar	: Penilaian Pembelajaran	Tgl Eff	: 2 Januari 2020
Bagian	: Jurusan	Jlh Hal	: 4 Halaman

## Evaluasi Umpan Balik

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Dr. Ernawati Br Surbakti, S.S., M.Si	Dosen Teknik Sipil		25 NOV 2019.
2. Pemeriksaan	Dr. Edi Majuar, S.T., M. Eng. Sc	Ketua Jurusan Teknik Sipil		26.11.2019.
3. Persetujuan dan Penetapan	Munawar, S.T., M.T.	Wadir I		27/11-2019.
4. Pengendalian	Ir. Herri Mahyar, M.T.	Kepala P4M		28/11-2019.

## **A. Tujuan**

SOP ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa di Politeknik Negeri Lhokseumawe.

## **B. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup prosedur ini mencakup pelaksanaan survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsibility*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan kecukupan (*tangible*) pada tiap program di lingkungan Politeknik Negeri Lhoseumawe.

## **C. Referensi**

Beberapa referenensi yang digunakan dalam SOP ini adalah:

1. Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan nasional
2. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Lhokseumawe No. 891 Tahun 2018 Peraturan Akademik dan Kurikulum Politeknik Negeri Lhokseumawe

## **D. Istilah dan Definisi**

Istilah dan definisi terkait prosedur ini antara lain:

1. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
2. Kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan administrasi kemahasiswaan, sarana prasarana perkuliahan atau penunjang lainnya
3. Responden adalah mahasiswa atau peserta pembelajaran yang mengikuti perkuliahan teori dan praktikum yang terdaftar secara sah dalam sistem SIAKAD-PNL
4. Evaluasi umpan balik adalah merupakan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

#### **E. Dokumen Terkait**

Dokumen terkait dengan SOP ini meliputi :

1. Kebijakan Mutu Politeknik Negeri Lhokseumawe (KM/PNL/UPM-01)
2. Manual Mutu Politeknik Negeri Lhokseumawe (MM/PNL/UPM-02)
3. Prosedur Mutu Politeknik Negeri Lhokseumawe (PM/PNL/UPM-03)
4. Standar Mutu Politeknik Negeri Lhokseumawe (SM/PNL/UPM-04)
5. Formulir Mutu Politeknik Negeri Lhokseumawe (FM/PNL/UPM-05)

#### **F. Catatan Mutu/Record**

Catatan mutu dari prosedur ini adalah:

1. Partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan oleh program studi;
2. Surat keputusan perbaikan pelayanan menjadi acuan dalam upaya korektif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa

#### **G. Indikator Keberhasilan**

Indikator keberhasilan evaluasi umpan balik adalah terlayannya kepuasan mahasiswa dan dosen dalam proses belajar dan mengajar baik dalam aspek akademik maupun sarana pendukungnya.

#### **H. Urutan Prosedur**

1. Direktur melalui Wakil Direktur 1 Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni mengintruksikan Ketua Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (P4M) untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa.
2. P4M melakukan penginputan kuisisioner, dan menetapkan jumlah target sampel/ responden setiap program studi.
3. P4M melalui GJM menyebarkan kuesioner ke responden pada setiap program studi sesuai distribusi jumlah sampel yang ditetapkan.
4. Responden mengisi kuesioner sebagai umpan balik dari pelayanan dan mengembalikan ke GJM.
5. GJM menyerahkan seluruh hasil umpan balik responden ke P4M
6. P4M mengolah dan mengevaluasi serta mengarsipkan seluruh umpan balik responden.

7. P4M melaporkan hasil evaluasi umpan balik ke Direktur melalui Wakil Direktur I.
8. Direktur bersama Wakil Direktur I mempelajari dan membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan sistem serta membuat surat *punishment* dan *reward* untuk diserahkan kepada dosen atau staf terkait.

## I. Bagan Alir

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		DIR	WD.1	P4M	GJM	RPD	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Mengintruksikan P4M untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa							1 jam	Surat Intruksi Direktur
2.	Melakukan penginputan kuisisioner, dan menetapkan jumlah target sampel / responden setiap program studi						Format Blangko Kuisisioner	1 hari	Kuisisioner
3.	Menyebarkan kuisisioner ke responden pada setiap program studi sesuai distribusi jumlah sampel yang ditetapkan.						Kuisisioner	3 jam	Kuisisioner telah digandakan sesuai dengan jumlah target
4.	Mengisi kuisisioner sebagai umpan balik dari pelayanan dan mengembalikan ke GJM						Kuisisioner	3 jam	Kuisisioner telah diisi sebagai umpan balik
5.	Menyerahkan seluruh hasil umpan balik responden ke P4M						Data Umpan Balik	1 jam	
6.	Mengolah dan mengevaluasi serta mengarsipkan seluruh umpan balik responden						Data Umpan Balik	4 hari	Hasil Evaluasi Umpan Balik
7.	Melaporkan hasil evaluasi umpan balik ke Direktur melalui Wakil Direktur I						Hasil Evaluasi Umpan Balik	15 menit	
8.	Mempelajari dan membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan sistem serta membuat surat <i>punishment</i> dan <i>reward</i> untuk diserahkan kepada dosen atau staf terkait						Hasil Evaluasi Umpan Balik	1 hari	Surat Keputusan dan Tindakan Perbaikan

Keterangan:

- DIR = Direktur
- WD-I = Wakil Direktur I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- P4M = Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
- GJM = Gugus Jaminan Mutu
- RPD = Responden

## J. Lampiran

Lampiran yang terkait dengan evaluasi umpan balik terdiri atas:

1. Identitas responden
2. Angket kepuasan mahasiswa

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI</b> <b>PUSAT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU (P4M)</b> Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90 Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785 Laman: www.pnl.ac.id	
	No. Dok : SM/PNL/P4M/05/18 Tgl Dikeluarkan : 2 September 2019 Revisi	
<b>Angket Kepuasan Mahasiswa</b>	3	-

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : Dhea Mutia Vhonna  
 2. NIM : 1622009001  
 3. IPK : 3.17  
 4. Prodi/Jurusan : TKBA / T. Sipil  
 5. Jenis kelamin : ~~laki-laki~~ / wanita\*)

**PETUNJUK UMUM :**

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen, tenaga kependidikan dan manajemen (pengelola).
- Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Lhokseumawe untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menghitamkan bulatan pada kolom yang tersedia
- Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - 1 = Sangat tidak setuju
  - 2 = tidak setuju
  - 3 = Setuju
  - 4 = Sangat setuju

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA

Nama : Dara Mutia Uhorra  
 NIM : 1822404001  
 Program Studi : TKBA

No	Variable Penilaian	Jawaban			
		1	2	3	4
1	<b>Keandalan (Reliability)</b> kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
	1. Dosen Mengajar sesuai RPS (Rencana Pembelajaran Semester)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	3. Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung dalam perkuliahan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Dosen memberikan penilaian secara objektif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5. Tenaga kependidikan mempunyai kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	6. Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7. Semua kegiatan di program studi dilaksanakan secara terjadwal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b> : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
	1. Dosen mampu memberi solusi terhadap permasalahan mahasiswa di bidang akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	2. Mahasiswa mudah untuk menemui dosen dalam hal bimbingan (TGA, PKL dan PA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	3. Tenaga kependidikan memiliki sikap sopan, santun dan ramah dalam pelayanan administrasi akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Tenaga kependidikan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pengelola di program studi selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
3	<b>Kepastian (Assurance)</b> : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
	1. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Setiap pekerjaan/tagas yang telah diperiksa dikembalikan pada mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	3. Tenaga kependidikan memiliki ketepatan waktu dalam melayani kepentingan administrasi mahasiswa	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Tenaga kependidikan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dalam melayani kepentingan dalam bidang akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	5. Permasalahan/keluhan mahasiswa dibidang akademik ditangani dengan baik oleh Program Studi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6. Sanitasi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan berdasarkan buku pedoman akademik FNL berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
4	<b>Empati (Empathy)</b> : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa				
	1. Dosen peduli terhadap permasalahan mahasiswa (bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/mata kuliah)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	2. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	3. Tenaga kependidikan bersedia membantu mahasiswa pada saat kegiatan praktek di laboratorium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Pengelola di program studi peduli dan memahami kesulitan mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pengelola di Program Studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	<b>Tangible</b> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
	1. Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih dan nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	2. Fasilitas Laboratorium dilengkapi dengan peralatan yang lengkap dan tertata rapi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. Fasilitas dan sarana pembelajaran di kelas (meja, kursi, LCD dll) memenuhi standar mutu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Fasilitas internet mudah diakses untuk mendukung perkuliahan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	5. Ruang perpustakaan jurusan/prodi dilengkapi dengan referensi yang cukup untuk kebutuhan akademik mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	6. Ketersediaan layanan kesehatan (Poliklinik) bagi mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7. Ketersediaan fasilitas tempat ibadah dan olahraga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tersedianya fasilitas kamar kecil (toilet) yang cukup dan bersih untuk mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	