
 <b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> <b>UNIVERSITAS SRIWIJAYA</b> Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, Ogan Ilir 30662 Sumatera Selatan. Telepon: +62 711 580572. Faksimil: +62 711 580572	<b>KODE</b>		
	9.1 EVALUASI UMPAN BALIK		
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK		
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN		
BAGIAN	AKADEMIK		

## PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR

### EVALUASI UMPAN BALIK



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
Prof. Dr. Alfitri, M. Si	Dr. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M	Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si
Ketua Tim Standar Identitas	Ketua Tim Penyusun	Ketua Penjaminan Mutu

 <b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> <b>UNIVERSITAS SRIWIJAYA</b> Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, Ogan Ilir 30662 Sumatera Selatan. Telepon: +62 711 580572. Faksimil: +62 711 580572	<b>KODE</b>	
	9.1 EVALUASI UMPAN BALIK	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	TANGGAL DIKELUARKAN
JUDUL	<b>EVALUASI UMPAN BALIK</b>	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	
BAGIAN	AKADEMIK	

## 1. TUJUAN

Tujuan POS adalah untuk meningkatkan mutu dan kinerja manajemen pendidikan tinggi di Universitas Sriwijaya

## 2. RUANG LINGKUP

Cakupan kepuasan pelanggan untuk Dosen dan Mahasiswa; Pelanggan: Mahasiswa

1. Aspek akademik (kualitas dosen, materi kuliah dan metode pembelajaran, administrasi akademik).
2. Aspek pendukung (Sistem Informasi, Perpustakaan, Lembaga Bahasa, Klinik Kesehatan, Lingkungan Kampus termasuk fasilitas pembelajaran untuk mendukung aspek akademik).

Pelanggan: Dosen


1. Aspek kebijakan/aturan dan kondisi akademik (mahasiswa, pengajaran, penelitian, Pengabdian pada Masyarakat), dan pembinaan karier dosen.
2. Aspek pendukung (Sistem Informasi, Perpustakaan, Lembaga Bahasa, Klinik Kesehatan, Lingkungan Kampus termasuk fasilitas pembelajaran untuk mendukung aspek akademik).

## 3. DEFINISI

Evaluasi umpan balik adalah merupakan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan

## 4. PERINGATAN

Jika POS ini tidak dilaksanakan maka pemimpin tidak dapat mengukur kepuasan pelanggan sebagai indikator dalam pelayanan prima dan kendali manajemen

 <b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> <b>UNIVERSITAS SRIWIJAYA</b> Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, Ogan Ilir 30662 Sumatera Selatan. Telepon: +62 711 580572. Faksimil: +62 711 580572	<b>KODE</b>	
	9.1 EVALUASI UMPAN BALIK	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	TANGGAL DIKELUARKAN
JUDUL	<b>EVALUASI UMPAN BALIK</b>	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	
BAGIAN	AKADEMIK	

## 5. REFERENSI

-

## 6. PIHAK YANG TERLIBAT


Penjamin mutu, Mahasiswa, Dosen, Kaprodi/Kajur, Dekan, PR 1, Rektor

## 7. KELEMBAGAAN

Kelembagaan tingkat universitas dan fakultas

## 8. ROSEDUR

- 1) Rektor meminta UPT UPM membuat evaluasi kepuasan pelanggan. Rektor membuat Surat Keputusan
- 2) Kuesioner disusun dari UPT UPM. Jumlah target sampel/responden setiap program studi/program ditetapkan bersama oleh UPT UPM dan UPM Fak/PPS.
- 3) Fakultas/PPS menggandakan kuesioner sesuai kebutuhan utk didistribusikan ke program studi dengan kendali melalui UPM Fak/PPS
- 4) UPM Fak/PPS bersama jur/prodi menyebarkan kuesioner sesuai distribusi jumlah sampel yang ditetapkan. Kuisioner dimasukkan dalam amplop ujian akhir semester. Mahasiswa mengisi quisioner sebelum ujian berlangsung
- 5) Pengolahan data dan informasi dari kuesioner yang telah disebarkan dan diisi dilakukan oleh Fakultas/PPS bekerjasama dengan UPM Fak/PPS. Kuesioner asli diarsipkan oleh UPM Fak/PPS
- 6) Hasil pengolahan dan rekapitulasi data dan informasi setiap fakultas/PPS diserahkan ke UPT UPM untuk dikompilasi.
- 7) UPT UPM melaporkan hasil quisioner ke Pembantu Rektor I.
- 8) PR 1 bersama Rektor membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan system serta membuat surat punishment dan reward untuk diserahkan dosen/staf yang terkait

 <b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> <b>UNIVERSITAS SRIWIJAYA</b> Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, Ogan Ilir 30662 Sumatera Selatan. Telepon: +62 711 580572. Faksimil: +62 711 580572	<b>KODE</b>	
	9.1 EVALUASI UMPAN BALIK	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	TANGGAL DIKELUARKAN
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	
BAGIAN	AKADEMIK	

## 9. BAGAN ALUR PROSEDUR

Kegiatan	UNIT						Dokumen/ Output	Waktu
	Rektor/WR 1	UPT UPM	Dekan / Direktur	UPT UPM Fak / PPs	Prodi / Jurusan	Mahasiswa / Dosen		
Rektor meminta UPT UPM membuat evaluasi kepuasan pelanggan. Rektor membuat surat Keputusan	1	3					SK	5 hari
Kuesioner disusun dari UPT UPM. Jumlah target sampel/responden setiap programstudi / program ditetapkan bersama oleh UPT UPM dan UPM Fak/PPS.		4		4			Kuisi oner Surat undangan	1 hari
Fakultas/PPS mengandakan kuisi oner sesuai kebutuhan utk didistribusikan ke program studi dengan kendali melalui UPM Fak/PPS			4	4			Kuisi oner surat pemberitah	1 hari
UPM Fak/PPS bersama jur/prodimenyebarkan kuisi oner sesuai distribusi jumlah sampel yang ditetapkan. Kuisi oner dimasukkan dalam amplop ujian akhir semester				4	4	4	SK Kuisi oner	2 minggu
Mahasiswa mengisi kuisi oner sebelum ujian berlangsung Pengolahan data dan informasi dar kuisi oner yang telah disebar dan diisi dilakukan oleFakultas/PPS bekerjasama dengan UPM Fak/PPS. Kuisi oner asli diarsipkan oleh UPM Fak/PPS			5	5			REKAP KUISI ONE	10 hari
Hasil pengolahan dan rekapitulasi data dan informasi setiap fakultas/PPS diserahkan ke UPT UPM untuk dikompilasi.		6		6			Hasil kompilasi (EXCEL) LAPORAN	5 hari
UPT UPM melaporkan hasil kuisi oner ke Pembantu Rektor I.	7	7					Laporan	1 hari
PR 1 bersama Rektor membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan system serta membuat surat punishment dan reward untuk diserahkan dosen /staf yang terkait	8						Rekomenda si, borang rencana tindak, surat punishment /pengharg an	2 hari