



Dokumen Level : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
Judul : SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	
Kode : 09/IPM/FISIP/2019	Tanggal dikeluarkan :
Area : Prodi Ilmu Pemerintahan	Revisi : -

TUJUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai Tujuan SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk menghadapi survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
3. Tahap akhir dari survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

DEFINISI

Kegiatan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal secara online terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan diri, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), rumah dinas, penghargaan, dan hukuman. Survey ini dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat mengenai aspek-aspek di atas. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan di Unsyiah. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

RUANG LINGKUP

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di Universitas Syiah Kuala.
3. Pelayanan di Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Perpustakaan, Tata Usaha Fakultas, dan Survey Kepuasan terhadap sarana dan prasarana



Dokumen Level : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
Judul : SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	
Kode : 09/IPM/FISIP/2019	Tanggal dikeluarkan :
Area : Prodi Ilmu Pemerintahan	Revisi : -

REFERENSI

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;
2. Panduan Pelaksanaan Survey Online Kepuasan Dosen Tenaga Kependidikan Universitas Syiah Kuala.

PROSEDUR

Tata cara pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, meliputi:

- a. Pihak TPMA/SJMF menyiapkan pertanyaan untuk pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unsyiah.
- b. TPMA/SJMF berkoordinasi dengan staff bidang akademik untuk mengupload formulir survey dalam bentuk online di website FISIP Unsyiah.
- c. Koordinator prodi dan dekan mengarahkan Dosen dan Tenaga Kependidikan melakukan pengisian survey kepuasan secara online di website FISIP Unsyiah, pada jadwal/waktu yang telah ditentukan.
- d. TPMA/SJMF akan mengolah serta menganalisis hasil survey yang telah diisi oleh Dosen dan Tendik.
- e. Data dientri, diolah, disajikan, dijelaskan dan diberikan rekomendasi oleh tim TPMA/SJMF untuk dilaporkan kepada Koordinator Prodi dan pihak Dekanan.
- f. Koordinator prodi dan pihak dekanan menindaklanjuti temuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Dokumen Level : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
Judul : SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	
Kode : 09/IPM/FISIP/2019	Tanggal dikeluarkan :
Area : Prodi Ilmu Pemerintahan	Revisi : -

BAGAN ALIR

Kegiatan	Unit					Waktu	Dokumen
	Dekan/ WD 1/ Ko. Prodi	TPMA/ SJMF	Dosen	Tendik	Staff Akdmk		
Persiapan: Pihak TPMA/SJMF menyiapkan pertanyaan untuk pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan FISIP Unsyiah		1				2 hari	Draft kuisisioner
Pembuatan System: TPMA/SJMF berkoordinasi dengan staff bidang akademik untuk mengupload formulir survey dalam bentuk online di website FISIP Unsyiah.					2	1 hari	System online
Pelaksanaan Survey : Ko.Prodi, Dekan dan Wakil Dekan 1 mengarahkan Dosen dan Tenaga Kependidikan melakukan pengisian survey kepuasan secara online di website FISIP Unsyiah, pada jadwal/waktu yang telah ditentukan.	3		3	3		3 hari	Pertanyaan-pertanyaan kuesioner hasil diskusi dengan peserta rapat.
Pengolahan Data: TPMA/SJMF akan mengolah serta menganalisis hasil survey yang telah diisi oleh Dosen dan Tendik.		4				2 hari	Kuesioner
Penyerahan Laporan: Data dientri, diolah, disajikan, dijelaskan dan diberikan rekomendasi oleh tim TPMA/SJMF untuk dilaporkan kepada Dekan/ Ko.Prodi.		5				7 hari	•Dokumen laporan survey
Tindak Lanjut: Koordinator prodi dan Dekanan	6					2 hari	•Dokumen hasil



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNSYIAH
Darussalam-Banda Aceh

Dokumen Level : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
Judul : SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	
Kode : 09/IPM/FISIP/2019	Tanggal dikeluarkan :
Area : Prodi Ilmu Pemerintahan	Revisi : -

Kegiatan	Unit					Waktu	Dokumen
	Dekan/ WD 1/ Ko. Prodi	TPMA/ SJMF	Dosen	Tendik	Staff Akdmk		
menindaklanjuti temuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.							survey

LEGALISASI

Banda Aceh, 15 Januari 2019

Koordinator Prodi Ilmu Pemerintahan



(Dr. Zahratul Idami, SH, M.Hum)

NIP. 197012081997022001



Dokumen Level : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
Judul : SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	
Kode : 09/IPM/FISIP/2019	Tanggal dikeluarkan :
Area : Prodi Ilmu Pemerintahan	Revisi : -

KUESIONER KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Berikan respon anda sebenar-benarnya untuk setiap indikator yang ada pada kolom sebelah kiri dengan cara memberi tanda silang (&) pada salah satu angka yang tersedia pada kolom alternatif jawaban.

Angka 1-5, pada kolom Penilaian Jawaban menggambarkan tingkat kesesuaian setiap situasi/keadaan dengan harapan anda. Semakin tinggi angka yang anda pilih (angka 5) artinya kondisi/ situasi pada pernyataan benar-benar sesuai dengan harapan. begitupun sebaliknya.

NO	URAIAN	NILAI KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
1	Prosedur pelayanan di Biro Rektorat tidak berbelit-belit					
2	Proses pelayanan di Biro Rektorat cepat dan tepat					
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur					
4	Staf Biro Rektorat memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda					
5	Staf Biro Rektorat menunjukkan disiplin kerja yang tinggi					
6	Staf Biro Rektorat memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda					
7	Staf Biro Rektorat selalu ada sesuai jadwal					
8	Staf Biro Rektorat memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya					
9	Staf Biro Rektorat memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya					
10	Biro Rektorat memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik dengan tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama					
11	Staf Biro Rektorat berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan					



Dokumen Level : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Judul : SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Kode : 09/IPM/FISIP/2019

Tanggal dikeluarkan :

Area : Prodi Ilmu Pemerintahan

Revisi : -

	situasi dan kondisi					
13	Sistem Informasi (komputer) yang ada di Biro Rektorat bekerja dengan handal					