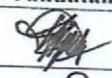
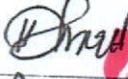
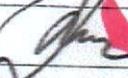
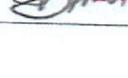


PROSEDUR EVALUASI UMPAN BALIK SPMI - UBD

PROSEDUR EVALUASI UMPAN BALIK - SPMI	Universitas Buddhi Dharma Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci, Tangerang Telp. (021) 5517853, Fax. (021) 5586820 Home page : http://buddhidharma.ac.id	Disetujui Oleh
SOP 9 - 1	Revisi : -	Tanggal : 01 Sept 2015
		Rektor

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
Perumusan	Suryadi Winata. SE..MM..M.Si..Ak	Tim Ad Hoc		
Pemeriksaan	Rr. Dian Anggraeni. SE..M.Si	Kepala LPM		
	Sonny Santosa. SE	Staff SPMI		
Persetujuan	Dr. Margaretha M.V.E..M.Hum	Warek I		
Penetapan	Prof. Dr. Harimurti Kridalaksana	Rektor		
Pengendalian	Rr. Dian Anggraeni. SE..M.Si	Kepala LPM		



1. TUJUAN PROSEDUR

Tujuan Prosedur adalah untuk meningkatkan mutu dan kinerja manajemen pendidikan tinggi di Universitas Buddhi Dharma dan juga sebagai panduan dalam melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab potensi terjadinya ketidaksesuaian.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian penyampaian jasa di lingkup UBD.

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 ISTILAH

- Evaluasi umpan balik adalah merupakan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan
- Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan atau ketentuan – ketentuan lain yang telah ditetapkan.
- Tindakan perbaikan adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki
- Tindakan pencegahan adalah tindakan menghilangkan penyebab potensi ketidaksesuaian yang tidak dikehendaki
- Tim penjamin mutu adalah tim atau personil yang bertugas melayani aspirasi permintaan tindakan perbaikan atau pencegahan.

4. PROSEDUR

1. Rektor meminta Biro Kerjasama dan Kemahasiswaan (Alumni) membuat evaluasi kepuasan pelanggan. Rektor membuat Surat Keputusan
2. Kuesioner disusun dari Biro terkait. Jumlah target sampel/responden setiap program studi/program ditetapkan bersama oleh Fakultas/program studi.
3. Kuesioner yang telah disusun selanjutnya dimasukkan kedalam web, jadi setiap mahasiswa sebelum melihat nilai semesteran, akan diarahkan untuk mengisi terlebih dahulu kuesionernya secara online.
4. Pengolahan data dan informasi dari kuesioner yang telah disebar dan diisi dilakukan oleh Fakultas bekerjasama dengan Biro Kerjasama dan Kemahasiswaan. Laporan Kuesioner diarsipkan oleh Fakultas/Program Studi
5. Hasil pengolahan dan rekapitulasi data dan informasi setiap fakultas/Program Studi diserahkan ke Biro terkait untuk dikompilasi.

6. Biro terkait melaporkan hasil *quisioner* ke Wakil Rektor I.
7. Wark 1 bersama Rektor membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan system.

Secara umum usulan tindakan pencegahan dan perbaikan :

1. Setiap personil yang terkait dengan penyampaian jasa dapat memberikan usulan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai dengan masalah yang timbul.
2. Usulan tindakan perbaikan dan pencegahan bias berasal dari audit mutu internal.
3. Keluhan pelanggan

Identifikasi ketidaksesuaian :

1. Ketidaksesuaian yang ditemukan dari audit mutu internal akan diidentifikasi sesuai dengan prosedur audit mutu internal
2. Ketidaksesuaian yang terkait dengan pelanggan dapat diidentifikasi melalui SOP dengan kode dokumen SPMI-UBD/S9/01

5. PETUGAS YANG MENJALANKAN SOP

1. Pimpinan Fakultas
2. Program Studi
3. Dosen
4. Tim penjamin mutu
5. Mahasiswa

6. BAGAN ALIR PROSEDUR *Tersedia*

7. REFERENSI

Buku Pedoman Akademik, Manual Mutu

	UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA FORMULIR PENANGANAN KELUHAN LPM – SPMI	No. Dokumen	: SOP 12 – 8
		Revisi	: 01
		Tgl. Berlaku	: 01 Juli 2015

Nomor Laporan (Baris ini diisi oleh petugas)		
<i>Isikan Email/Nomor Telepon yang dapat dihubungi, supaya keluhan dapat kami tindaklanjuti</i>		
Nama	:	Tangerang,...../...../...
NIM/NIP	:	
No. Telp/HP	:	
E-mail	:	
Status	:	<input type="radio"/> Karyawan <input type="radio"/> Dosen <input type="radio"/> Mahasiswa <input type="radio"/> Umum

- Identitas pelapor ini hanya untuk LPM saja, tidak untuk dipublikasikan

	UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA FORMULIR PENANGANAN KELUHAN LPM – SPMI	No. Dokumen	: SOP 12 – 8
		Revisi	: 01
		Tgl. Berlaku	: 01 Juli 2015

Nomor Laporan (Baris ini diisi oleh petugas)		
Keluhan/Saran (Silahkan sampaikan, keluhan/saran anda dengan tulisan yang jelas)		
Respon/Tindakan Penyelesaian (diisi oleh unit tertuju)		Tgl. Tindakan
Evaluasi (diisi oleh LPM)		Tgl. Evaluasi

Mengetahui,
Ka. LPM

(.....)

Tangerang,...../...../.....
Menyetujui,
Kepala Unit Tertuju,

(.....)

Kegiatan	Pihak yang terlibat					Dokumen	Waktu
	Rektor	Tim/ Panitia (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama)	Dekan/Prodi	WR 1	Dosen		
Rektor Meminta Biro yang bersangkutan membuat evaluasi kepuasan pelanggan, dengan membuat Surat Keputusan	1	1				SK	
Kuesioner disusun dari Biro Kerjasama dan Kemahasiswaan		2				Kuesioner Surat Undangan	
Fakultas/Program Studi mengadakan kuesioner sesuai kebutuhan untuk didistribusikan			3			Kuesioner Surat Peberitahuan SK	
Fakultas/Program Studi menyebarkan kuesioner ke mahasiswa sebelum ujian berlangsung			4			Kuesioner	
Pengolahan data dan informasi dari kuesioner yang telah disebar dan diisi dilakukan oleh Fakultas			5			Kuesioner	
Hasil pengolahan dan rekapitulasi data dan informasi setiap fakultas diserahkan ke Biro untuk dikompilasi			6			Hasil Kompilasi	
Biro Kerjasama dan Kemahasiswaan melaporkan hasil kuesioner ke Wakil Rektor 1				7		Laporan	
Wakil 1 bersama Rektor membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik dan kebijakan					8	Rekomendasi	