




	STANDARD OPERATING PROCEDURE	
	SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK	
	Kode :SOP-022/BAA/2022	Area :UBBG
	Tgl dikeluarkan : 2 Juni 2022	Disusun oleh :BAA
Revisi :	Disahkan Oleh :Rektor	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**



Disahkan, Rektor UBBG	Diperiksa, Warek I	Disiapkan, BAA
 		
Dr. Lili Kasmini, S.Si., M.Si	Mik Salmina, S.Pd, M.Mat	Nona Nofiana Samsul, ST

	STANDARD OPERATING PROCEDURE	
	SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK	
	Kode :SOP-022/BAA/2022	Area :UBBG
	Tgl dikeluarkan : 2 Juni 2022	Disusun oleh :BAA
Revisi :	Disahkan Oleh :Rektor	

TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa

DEFINISI

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada mahasiswa. Respondennya adalah mahasiswa di Universitas Bina Bangsa Getsempena. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

SASARAN

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:


1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Medorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, serta survey kepuasan terhadap pelayanan akademik

UNIT TERKAIT






1. Mahasiswa
2. BAA
3. Warek I

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			
	SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK			
	Kode	:SOP-022/BAA/2022	Area	:UBBG
	Tgl dikeluarkan	: 2 Juni 2022	Disusun oleh	:BAA
Revisi	:	Disahkan Oleh	:Rektor	

REFERENSI

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 13 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Permenristekdikti No. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Keputusan Menteri No. 138/D/O/2003 tahun 2003 tentang Pendirian Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh yang Diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Getsempena (Yapena) Banda Aceh;
6. Statuta Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh;
7. Standar Mutu Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh;
8. Buku pedoman akademik Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

BAGANALIR PROSEDUR

Kegiatan	Unit			Waktu	KETERANGAN
	Mahasiswa	BAA	Warek I		
Mahasiswa melakukan scan <i>barcode</i> untuk mengisi survey yang tersedia pada Biro Administrasi Akademik				3 Menit	1. <i>Scan Barcode / Link Survey</i>
BAA merekap hasil survey yang telah dilakukan oleh mahasiswa				1 Bulan	1. Hasil <i>survey</i> dari <i>Googleform</i>
BAA melaporkan hasil Survey kepada Warek I				1 Bulan	1. Laporan hasil <i>survey</i>

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN AKADEMIK (Biro Administrasi Akademik UBBG)

Lembar ini merupakan survey untuk menentukan kepuasan pelayanan akademik pada Kampus UBBG.

Terima kasih atas partisipasi saudara yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi formulir ini, semoga staff akademik dan seluruh tendik senantiasa dapat memberikan pelayanan yang optimal untuk saudara 😊

*** Wajib**

1. Angkatan *

Tandai satu oval saja.

- 2015-2016
- 2017-2018
- 2019-2020
- 2021-2022
- Alumni
- Yang lain: _____

Rate Skala Penilaian Kepuasan Pelayanan Akademik

Rate Skala 1-5
1. Tidak Puas
2. Kurang Puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

2. Kepuasan Saudara Terhadap Kenyamanan saat berada di ruang Akademik UBBG *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

3. Kepuasan Saudara Terhadap Pelayanan Staff Akademik saat berinteraksi (sikap ramah, sopan, dan santun) *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

4. Kepuasan Saudara Terhadap Fasilitas yang ada di akademik *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

5. Kepuasan Saudara Terhadap durasi/waktu administrasi surat-menyurat *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

6. Kepuasan Saudara Terhadap Prosedur Pelayanan di akademik terstruktur dan mudah dipahami *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

7. Kepuasan Saudara Terhadap Cepat Tanggap keluhan mengenai kesalahan data *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

8. Kepuasan Saudara Terhadap Prosedur Penyampaian Informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

9. Penilaian, Saran, atau Masukan untuk Pelayanan di Akademik *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir