



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan 30662
Phone: +62 711 7072729, 379249, 581700. Faximile: +62 711 379248, 581710

KODE

POS/UNSRI/FASILKOM/
SPMI-04/05-18/STD-2

DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK	FEBRUARI 2017	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	REVISI 1	04 April 2017
BAGIAN	AKADEMIK		

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR
EVALUASI UMPAN BALIK



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
Dr. Ir. Sukemi, MT	Samsuryadi, M.Kom., Ph.D	Jaidan Jauhari, MT
Ketua Unit Penjamin Mutu	Wakil Dekan Bidang Akademik	Dekan

 UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS ILMU KOMPUTER Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan 30662 Phone: +62 711 7072729, 379249, 581700. Faximile: +62 711 379248, 581710	KODE		
	POS/UNSRI/FASILKOM/ SPMI-04/05-18/STD-2		
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK	FEBRUARI 2017	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	REVISI 1	04 April 2017
BAGIAN	AKADEMIK		

1. TUJUAN

Tujuan POS adalah untuk meningkatkan mutu dan kinerja manajemen pendidikan tinggi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya (Fasilkom Unsri).

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

5. REFERENSI

-

6. PIHAK YANG TERLIBAT

Penjamin mutu, Mahasiswa, Dosen, Ketua Program Studi/Ketua Jurusan, Dekan, PR 1, Rektor

7. KELEMBAGAAN

Kelembagaan tingkat universitas, fakultas, Jurusan dan Program Studi.

 UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS ILMU KOMPUTER Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan 30662 Phone: +62 711 7072729, 379249, 581700. Faximile: +62 711 379248, 581710	KODE		
	POS/UNSRI/FASILKOM/ SPMI-04/05-18/STD-2		
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK	FEBRUARI 2017	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	REVISI 1	04 April 2017
BAGIAN	AKADEMIK		

8. PROSEDUR

1. Dekan meminta UPT UPM membuat evaluasi kepuasan pelanggan.
2. Kuesioner disusun dari UPT UPM. Jumlah target sampel/responden setiap program studi/program ditetapkan bersama oleh UPT UPM Fasilkom Unsri.
3. Fakultas menggandakan kuesioner sesuai kebutuhan utk didistribusikan ke program studi dengan kendali melalui UPM Fak/PPS
4. UPM Fakultas bersama Jurusan/Program Studi 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 bekerjasama dengan UPM Fakultas Kuesioner asli diarsipkan oleh UPM Fakultas.
6. Hasil pengolahan dan rekapitulasi data dan informasi setiap fakultas/PPS diserahkan ke UPT UPM untuk dikompilasi.
7. UPT UPM melaporkan hasil quisioner ke Wakil Dekan Akademik I.
8. Wadek 1 bersama Dekan membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan sistem serta membuat surat punishment dan reward untuk diserahkan dosen /staf yang terkait.



UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan 30662
Phone: +62 711 7072729, 379249, 581700. Faximile: +62 711 379248, 581710

KODE

POS/UNSRI/FASILKOM/
SPMI-04/05-18/STD-2

DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK	FEBRUARI 2017	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	REVISI 1	04 April 2017
BAGIAN	AKADEMIK		

9. BAGAN ALUR PROSEDUR

ROSEDUR	PIHAK						WAKTU	DOKUMEN
	REKTO R/PR1	UPT UPM	DEKAN/DIREKTUR PPS	UPT PM FAK/PPS	PRO DI/JUR	MHS/DOS EN		
Rektor meminta UPT UPM membuat evaluasi kepuasan pelanggan.	1	1					5 hari	SK
Kuesioner disusun dari UPT UPM. Jumlah target sampel/responden setiap program studi/program ditetapkan bersama oleh UPT UPM Fasilkom.		2		2			1 hari	Kuisisioner Surat undangan
Fakultas meng Gandakan kuisisioner sesuai kebutuhan utk didistribusikan ke program studi dengan kendali melalui UPM Fakultas			3	3			1 hari	Kuisisioner surat pemberitahuan SK
UPM Fakultas bersama jur/prodi menyebarkan kuisisioner sesuai distribusi jumlah sampel yang ditetapkan. Kuisisioner dimasukkan dalam amplop ujian akhir semester. Mahasiswa mengisi kuisisioner sebelum ujian berlangsung				4	4	4	2 minggu	kuisisioner
Pengolahan data dan informasi dari kuisisioner yang telah disebarkan dan diisi dilakukan oleh Fakultas bekerjasama dengan UPM Fakultas. Kuisisioner asli diarsipkan oleh UPM Fakultas.			5	5			10 hari	REKAP KUISISIONER (excel)
Hasil pengolahan dan rekapitulasi data dan informasi setiap fakultas/PPS diserahkan ke UPT UPM untuk dikompilasi.		6		6			5 Hari	Hasil kompilasi (EXCEL) LAPORAN
UPT UPM melaporkan hasil kuisisioner ke Wakil Dekan Akademik I.	7	7					1 hari	Laporan,



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Jalan Raya Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan 30662
Phone: +62 711 7072729, 379249, 581700. Faximile: +62 711 379248, 581710

KODE

POS/UNSRI/FASILKOM/
SPMI-04/05-18/STD-2

DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	EVALUASI UMPAN BALIK	FEBRUARI 2017	
AREA	PENILAIAN PENDIDIKAN	REVISI 1	04 April 2017
BAGIAN	AKADEMIK		

Wadek 1 bersama Dekan membuat keputusan dan tindakan perbaikan dari aspek akademik, kebijakan dan system serta membuat surat punishment dan reward untuk diserahkan dosen /staf yang terkait	<input type="checkbox"/>							2 hari	Rekomendasi, borang rencana tindak, surat punishment /penghargaan
--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--------	---

10. LAMPIRAN