

POB EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DI PENS

A. Tujuan

Tujuan dari evaluasi ini adalah:

- Mengevaluasi secara periodik tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di PENS.
- Sebagai bentuk penilaian/umpan balik dari mahasiswa yang bermanfaat untuk memperbaiki sistem di PENS secara berkelanjutan.

B. Deskripsi

Untuk meningkatkan mutu proses pembelajaran dalam sebuah institusi pendidikan, kinerja layanan pendukung yang ada juga menjadi hal yang penting. Suasana akademik akan kondusif jika didukung dengan sarana prasarana yang memadai, kinerja dan kerjasama yang baik antar masing-masing unit.

C. Istilah

-

D. Ruang Lingkup

Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Apabila diperlukan akan dilakukan analisis yang lebih mendalam (regresi linier, trend analisis, faktor analisis, clustering, analisis hubungan asosiasi).

E. Unsur-Unsur Penilaian IKM PENS

Unsur- unsur penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di PENS mengacu pada Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yang disesuaikan dengan sistem di PENS) yaitu meliputi:

1) Kebersihan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa (tidak bersih/kurang bersih/bersih/sangat bersih).

2) Kerapian

Kondisi penataan sarana pelayanan yang rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa (tidak rapi/kurang rapi/rapi/sangat rapi).

3) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan (SOP) disosialisasikan/diketahui mahasiswa (di web/ruangan), kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan (sulit/agak sulit/mudah/sangat mudah).

4) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan diketahui dengan jelas, sesuai dengan jenis pelayanannya (tidak jelas/kurang jelas/jelas/sangat jelas).

- 5) Kejelasan Petugas**
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya (tidak jelas/kurang jelas/jelas/sangat jelas).
- 6) Kedisiplinan Petugas**
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku (tidak disiplin/kurang disiplin/disiplin/sangat disiplin).
- 7) Tanggung Jawab & Empati Petugas**
Tanggung jawab & empati petugas dalam penyelesaian pelayanan (tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik).
- 8) Kemampuan Petugas**
Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada mahasiswa (tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik).
- 9) Kecepatan**
Standar Waktu Pelayanan (SWP) disosialisasikan/diketahui mahasiswa (di web/ruangan). Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dalam SWP (lambat/kurang cepat/cepat/sangat cepat).
- 10) Kesopanan & Keramahan**
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati (tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik).
- 11) Kecepatan Akses**
Kecepatan akses ke mailing list, portal, EIS dll. (lambat/kurang cepat/cepat/sangat cepat).
- 12) Keragaman Fitur & Konten**
(tidak sesuai/kurang sesuai/sesuai/sangat sesuai)
- 13) Up to date**
Konten/berita up-to-date
(tidak up-to-date/kurang up-to-date/up-to-date/sangat up-to-date)
- 14) Informatif**
Konten/berita yang disajikan
(tidak informatif/kurang informatif/informatif/sangat informatif)

F. Proses/Layanan Yang Dinilai

No.	Proses/Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total Item Penilaian
		Kebersihan	Kerapian	Prosedur Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Kejelasan Petugas	Kedisiplinan Petugas	Tggjawab Petugas	Kemampuan	Kecepatan	Kesopanan & Keramahan	Kecepatan akses	Keragaman Fitur	Up-to-date	Informatif	
1	Registrasi (BAK & Kemahasiswaan)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
2	Adm. Kemahasiswaan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
3	Adm. di Ruang Jurusan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
4	Adm. Akademik	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
5	Adm. Keuangan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
6	Adm. Gedung TC	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
7	Perpustakaan Gedung Baru	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
8	Perpustakaan Gedung Lama	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
9	Humas	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
10	Asrama	V	-	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	9
11	Kantin	V	V	V	V	V	-	-	V	V	V	-	-	-	-	8
12	Kafe	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
13	Fotocopy	V	-	V	V	V	V	-	V	V	V	-	-	-	-	8
14	Poliklinik	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	10
15	Parkir	V	-	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	9
16	Ruang Kelas	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
17	Ruang Lab	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	7
18	Toilet	V	-	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
19	Lingkungan PENS	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
20	E-Smart Kios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V	V	-	-	2
21	Portal PENS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V	V	V	V	4
22	Portal Jurusan/Prodi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V	V	V	V	4
23	EIS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V	V	-	V	3
24	Mailing list	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V	-	-	-	1

G. Perhitungan Nilai IKM

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval IKM</i>	<i>Nilai Interval Konversi IKM</i>	<i>Mutu Pelayanan</i>	<i>Kinerja Unit Pelayanan</i>
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

Keterangan :

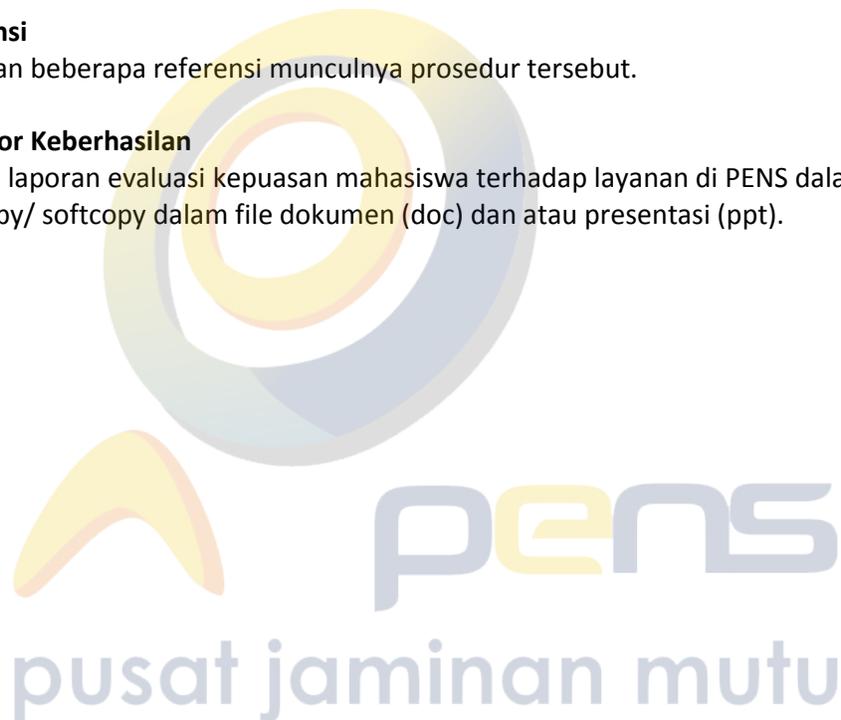
Nilai interval IKM merupakan rata-rata nilai dari unsur-unsur penilaian yang ditentukan

H. Referensi

Sebutkan beberapa referensi munculnya prosedur tersebut.

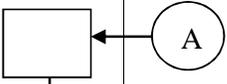
I. Indikator Keberhasilan

Adanya laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan di PENS dalam bentuk hardcopy/ softcopy dalam file dokumen (doc) dan atau presentasi (ppt).



J. Prosedur Operasional Baku (POB)

 <p>POB.PJM-05.Rev.00</p>	<p>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU PUSAT PENJAMINAN MUTU</p>		No. Identifikasi	POB.PJM-05			
	<p>EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DI PENS</p>		No. Revisi	00			
	<p>Area: Politeknik Elektronika Negeri Surabaya</p>		Tanggal Terbit	01/04/2012			
			Halaman	5 dari 6			
No	Kegiatan	Unit				Dokumen yg digunakan	Ket. Waktu (hari/jam) *
		Tim Lapangan/ Entri	PJM	Mahasiswa	Direktur/ Asdir		
1	- Meninjau ulang instrumen kuesioner yang ada - Memilih sampel						Maks. dua hari
2	Menggandakan kuesioner						
3	Mendistribusikan kepada mahasiswa melalui komting/wakil kelas						Mgg ke-12-13
4	- Komting/wakil kelas mengisi form penerimaan kuesioner - Mendistribusikan dan mengisi kuesioner IKM					FM.PJM-11.1 FUM.PJ M-04	
5	- Mengembalikan kuesioner yang telah diisi - Mengisi form pengembalian kuesioner					FM.PJM-11.2	
6	Entri data kuesioner. Jika sudah selesai dikirimkan kepada PJM melalui email/langsung						Maks. tiga hari

7	Mengolah data dan menganalisis (bila perlu)						Maks. 1 minggu
8	Menyajikan dalam file presentasi/dokumen dan mengirimkan hasilnya kepada Direktur dan semua Asdir						Maks. 1 (satu) hari
9	Mempresentasikan hasil pada saat Rapat Akbar atau acara lain (bila perlu)						
10	Mendokumentasikan dan upload hasil ke portal PJM						

*sesuai SWP

