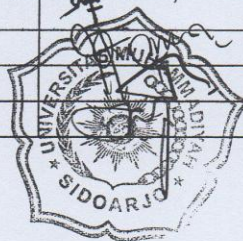
	Universitas Muhammadiyah Sidoarjo	Kode/No: <b>SOP/SKKDM/BPM/06</b>
		Tanggal: <b>28 Maret 2015</b>
	Standar Operasional Prosedur Survey Kepuasan Karyawan, Dosen dan Mahasiswa	Revisi Ke : 2 Jumlah Halaman : 8

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN KARYAWAN, DOSEN DAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**



Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disusun	Hana Catur W ST., MT	Kepala BPM		20 Maret 2015
Diperiksa dan Disetujui	Dr. Akhtim Wahyuni, M.Ag	Warek I		21 Maret 2015
	Heri Widodo SE., M.Si	Warek II		22 Maret 2015
	Hindarto S.Kom., MT	Warek III		23 Maret 2015
Disahkan	Drs. Hidayatulloh, M.Si	Rektor		28 Maret 2015



**Tujuan:**

1. Kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan, dosen dan mahasiswa terhadap sistem pelayanan UMSIDA.
2. Hasil evaluasi akan digunakan sebagai bahan untuk memperbaiki mutu pelayanan di UMSIDA

**Pihak Yang Terkait:**

1. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
2. Dekan
3. Ka Biro (BAA, BAU)
4. KaProdi
5. Tim Penjaminan Mutu Fakultas dan Prodi (TPMF & PS)
6. Karyawan
7. Dosen
8. Mahasiswa

**Mekanisme dan Rancangan:**

1. Pelaksanaan evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuisisioner melalui sistem informasi akademik.
2. Instrumen kegiatan ini disusun oleh Badan Penjaminan Mutu (terlampir),
3. Kegiatan ini dilakukan setiap semester.
4. Penilaian tingkat kepuasan dosen, mahasiswa dan karyawan dilakukan dengan menggunakan skala sebagaimana yang tercantum dalam kuisisioner.
5. Dokumen terkait:
  - a. SOP survey kepuasan karyawan, dosen dan mahasiswa
  - b. Instrumen/ kuisisioner kepuasan karyawan, dosen dan mahasiswa.

## Lampiran 1: Kuisioner Kepuasan Karyawan

### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO SEMESTER GANJIL 2014/2015

Kepada Yth:

Karyawan dilingkungan UMSIDA

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dalam rangka meningkatkan tata kelola manajemen dan sebagai salah satu langkah dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) maka dengan ini BPM mengadakan Evaluasi Kepuasan Karyawan. Oleh karena itu, mohon perkenan bapak/ ibu karyawan di lingkungan UMSIDA untuk mengisi kuisioner berikut ini. Kami ucapkan terima kasih atas segala bantuan yang diberikan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Hormat Kami  
BPM

#### Identitas Responden

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Unit Kerja :  
Lama masa kerja :

#### Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan ketentuan 1= sangat tidak puas; 2= tidak puas; 3= puas dan 4= sangat puas.

No	Pernyataan	Skala			
		1	2	3	4
<b>Kepemimpinan</b>					
1	Pemimpin dapat dipercaya dalam segala tindakan dan perkataan	1	2	3	4
2	Pemimpin dapat memberikan dorongan dan arahan untuk mencapai visi, misi dan tujuan universitas	1	2	3	4
3	Pemimpin sering memberikan jalan keluar yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan di unit kerja	1	2	3	4
<b>Perencanaan</b>					
1	Perencanaan yang disusun sesuai dengan tujuan universitas	1	2	3	4
2	Perencanaan yang disusun realistis dengan kondisi universitas saat ini	1	2	3	4
<b>Budaya Universitas</b>					
1	Universitas menjadikan kualitas sebagai landasan utama dalam bekerja	1	2	3	4
2	Universitas memberikan penghargaan pada kreatifitas	1	2	3	4

	karyawan				
3	Universitas memberikan penghargaan pada kedisiplinan karyawan	1	2	3	4
<b>Komunikasi</b>					
1	Atasan dapat menerima pendapat atau saran karyawan	1	2	3	4
2	Atasan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi karyawan	1	2	3	4
3	Komunikasi antar unit kerja berjalan dengan lancar	1	2	3	4
<b>Lingkungan Kerja Fisik</b>					
1	Ruang kerja nyaman untuk bekerja	1	2	3	4
2	Tersedia sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk bekerja	1	2	3	4
3	Kebersihan ruang kerja	1	2	3	4
4	Keamanan ruang kerja	1	2	3	4
<b>Pengembangan Karir</b>					
1	Mempunyai jalur karir yang jelas	1	2	3	4
2	Universitas memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pendidikan/ pelatihan	1	2	3	4
3	Universitas memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan unit kerja saya	1	2	3	4

## Lampiran 2: Kuisioner Kepuasan Dosen

### SURVEY KEPUASAN DOSEN SEMESTER GENAP 2013/2014 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Kepada Yth:

Bpk/ Ibu Dosen UMSIDA

Ass. Wr. Wb

Dalam rangka melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar dan sebagai bentuk implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Univ Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA), maka dengan ini kami mohon bantuan bpk/ ibu dosen untuk mengisi kuisioner kepuasan dosen. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wass. Wr. Wb.

Hormat Kami  
Badan Penjaminan Mutu (BPM)

#### Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (X) pada penilaian yang sesuai. Penilaian ini menggunakan skala 1 s/d 4 yang mempunyai arti sebagai berikut:

- 1: Sangat tidak memuaskan
- 2: Kurang memuaskan
- 3: Memuaskan
- 4: Sangat memuaskan

Dimensi	Atribut	Skala			
		1	2	3	4
Tangible (Bentuk fisik)	Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah	1	2	3	4
	Kebersihan dan kenyamanan ruang dosen	1	2	3	4
	Kerapian ruang kuliah	1	2	3	4
	Kerapian ruang dosen	1	2	3	4
	Ketersediaan peralatan mengajar di ruang kuliah (LCD, Papan tulis dll)	1	2	3	4
	Kebersihan kamar mandi	1	2	3	4
	Kerapian petugas administrasi	1	2	3	4
Reliability (Keandalan)	Perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.	1	2	3	4
	Urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas.	1	2	3	4
	Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti	1	2	3	4
Responsiveness (Daya tanggap)	Petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan dosen	1	2	3	4
	Keluhan dosen segera diselesaikan oleh petugas	1	2	3	4
	Petugas dapat diandalkan saat dibutuhkan.	1	2	3	4
Assurance (Jaminan)	Keamanan parkir	1	2	3	4
	Keamanan ruang kelas	1	2	3	4
	Keamanan ruang dosen	1	2	3	4
	Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll)	1	2	3	4

<i>Emphaty</i> (Empati)	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen	1	2	3	4
	Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi dosen	1	2	3	4
	Petugas melayani dosen dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan	1	2	3	4

**Kuisisioner mohon dikumpulkan setelah rapat selesai di Tim Penjaminan Mutu Fak/Prodi (TPMF) masing – masing atau BPM atau Panitia.**

### Lampiran 3: Kuisioner Kepuasan Karyawan

## SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2013/2014 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

### I. PENGANTAR

Angket ini digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki mutu pelayanan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Oleh karenanya, kejujuran dan kesungguhan dalam pengisian angket ini sangat kami harapkan. Atas kesediaannya, kami mengucapkan terima kasih dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

### II. IDENTITAS DIRI :

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : Laki – laki/ Perempuan
3. Fak/Jurusan :

### Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (X) pada penilaian yang sesuai. Penilaian ini menggunakan skala 1 s/d 4 yang mempunyai arti sebagai berikut:

- 1: Sangat tidak memuaskan
- 2: Kurang memuaskan
- 3: Memuaskan
- 4: Sangat memuaskan

Dimensi	Atribut	Skala			
		1	2	3	4
Tangible (Bentuk fisik)	Gedung representative	1	2	3	4
	Ruang kuliah nyaman digunakan	1	2	3	4
	LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik.	1	2	3	4
	Whiteboard dan penghapus tersedia dan dapat digunakan dengan baik.	1	2	3	4
	Meja, kursi tersedia dalam jumlah yang mencukupi dan dapat digunakan dengan baik	1	2	3	4
	Wifi tersedia dan dapat digunakan dengan baik	1	2	3	4
	Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll)	1	2	3	4
	Fasilitas komputer tersedia dan dapat digunakan untuk mengakses sistem informasi akademik.	1	2	3	4
Reliability (Keandalan)	Kemudahan untuk menemui petugas	1	2	3	4
	Urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas.	1	2	3	4
	Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti	1	2	3	4
	Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh petugas secara lisan atau tertulis.	1	2	3	4
Responsiveness (Daya tanggap)	Petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa	1	2	3	4
	Petugas siap membantu mahasiswa jika dibutuhkan	1	2	3	4
	Petugas memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4
Assurance (Jaminan)	Keamanan parkir	1	2	3	4
	Keamanan ruang kelas	1	2	3	4

	Keamanan ruang dosen	1	2	3	4
	Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll)	1	2	3	4
<i>Emphaty</i> (Empati)	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan mahasiswa	1	2	3	4
	Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa	1	2	3	4
	Petugas melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan	1	2	3	4



# Evaluasi Kepuasan Karyawan, Dosen, dan Mahasiswa

