

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen**



Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (P4M)

**POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**  
**BUKETRATA**  
**2019**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**  
Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280, Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90  
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: [www.pnl.ac.id](http://www.pnl.ac.id)

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/P4M—03/25-12
Judul Dokumen	: Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen	Revisi	: 00
Standar	: Sistem Penjaminan Mutu	Tgl Eff	: 2 Januari 2020
Bagian	: P4M	Jlh Hal	: 3

SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Ummi Habibah, S.Si, M.Si.	Staf Pengajar		25/11/19
2. Pemeriksaan	Rusli, S. ST., M.T.	Ketua Departemen Penjaminan Mutu dan Akreditasi		25/11/19
3. Persetujuan dan Penetapan	Munawar, ST., M.T.	Wadir I		26/11-19
4. Pengendalian	Ir. Herri Mahyar, M.T.	Kepala P4M		29/11-19

## **A. Tujuan**

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang prosedur yang ditetapkan berkaitan dengan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam proses belajar mengajar di lingkungan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

## **B. Ruang Lingkup**

1. Mekanisme yang diterapkan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam proses belajar mengajar.
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen

## **C. Referensi**

1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang No. 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 66 Tahun 2010, tentang perubahan atas peraturan R.I. Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
8. Pedoman Akreditasi BAN-PT Tahun 2019, tentang Penilaian Program Studi
9. Rencana Stategi Politeknik Negeri Lhokseumawe Periode 2015-2019
10. Pedoman pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen di lingkungan Politeknik Negeri Lhokseumawe

## **D. Istilah dan Definisi**

1. Setiap mahasiswa sepanjang proses studi di PNL disediakan dosen sebagai Penasehat Akademik (PA). Dosen PA bertugas melakukan bimbingan mahasiswa sejak pertama kali studi hingga penyelesaian studi. Bimbingan PA lebih terfokus pada bidang akademik dan hambatan-hambatan belajar mahasiswa selama menempuh studi;
2. Pembimbingan Tugas akhir, sebagai TA individu, penyusunan TA dibimbing 1 (satu) orang dosen yang mendampingi, memberi bimbingan, arahan, dan asistensi.

Proses penyusunan TA sejak menyusun desain proposal hingga penulisan laporan dibimbing oleh dosen pembimbing. Begitu halnya fungsi pembimbing dalam sidang akhir TA yang selain menguji juga sebagai pihak yang mengarusutamakan pembahasan sehingga fokus pada tema penelitian;

3. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi; Dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
4. P4M merupakan pusat pengembangan pembelajaran dan penjaminan mutu

#### **E. Dokumen Terkait**

1. Survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen
2. Pedoman pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen

#### **F. Catatan Mutu/Record**

1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap dosen
2. Berita acara pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen
3. Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen

#### **G. Indikator Keberhasilan**

1. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen menggunakan metode sampling, analisis data, dan waktu yang telah disahkan
2. Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa diselenggarakan pada setiap jurusan dan prodi setiap akhir semester
3. Hasil survey dijadikan sebagai tindakan perbaikan mutu/kualitas pembelajaran oleh dosen

#### **H. Urutan Prosedur**

1. P4M membuat draf kuesioner pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen, menentukan metode sampling, metode analisis data, dan jadwal pelaksanaan survey untuk melakukan konsultasi dengan Direktur
2. P4M memperbaiki kuesioner survey sesuai dengan hasil konsultasi dengan Direktur.
3. Direktur bersama para Wadir, Kajur dan Ka Prodi mengikuti kegiatan sosialisasi survey pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen.
4. P4M melakukan finalisasi formulir berdasarkan hasil sosialisasi.
5. P4M melakukan sosialisasi kegiatan dengan Mahasiswa.

6. Mahasiswa mengisi kuesioner pengukuran kepuasan terhadap dosen.
7. Pengolahan data hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen dan membuat laporan oleh P4M.
8. P4M menyerahkan hasil survey kepada Direktur
9. Direktur menerima hasil survey dan publikasi jika dianggap perlu

### I. Bagan Alir

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Direktur/ wadir I	P4M	Kajur	Kaprodi	Maha- siswa	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Melakukan konsultasi draf kuesioner pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan Direktur						Surat permohonan	1 hari	Draf kuisioner
2.	Mengeluarkan surat tugas						Surat permohonan	3 hari	Surat tugas
3.	Membuat perbaikan quesioner sesuai dengan hasil konsultasi						Notulen rapat	1 hari	Kuesioner
4.	Melakukan sosialisasi kuesioner dengan Direktur, Wadir, Kajur dan Ka Prodi						dokumentasi sosialisasi	1 hari	Berita Acara Sosialisasi
5.	Menyusun finalisasi kuesioner berdasarkan hasil sosialisasi						Pedoman penyusunan	10 hari	kuesioner
6.	Melakukan sosialisasi survey dengan mahasiswa.						Dokumentasi sosialisasi	1 hari	Berita acara sosialisasi
7.	Melakukan pengisian kuesioner survey						dokumentasi survey	1 hari	Kuesioner
8.	Mengolahan data hasil survey dan pembuatan laporan						Dokumentasi survey	1 hari	Hasil survey
9	Menerima hasil survey						Dokumentasi survey	1 hari	Hasil survey

### J. Lampiran

1. Angket kepuasan mahasiswa terhadap dosen

## Lampiran: Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI</b> <b>PUSAT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU (P4M)</b> Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90 Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785 Laman: www.pnl.ac.id	
	<b>Angket Kepuasan Mahasiswa</b>	
	No. Dok : SM/PNL/P4M/05/18	
	Tgl Dikeluarkan : 2 September 2019	
	Revisi	
	3	-

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. NIM : \_\_\_\_\_
3. IPK : \_\_\_\_\_
4. Prodi/Jurusan : \_\_\_\_\_
5. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita\*)

### PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen, tenaga kependidikan dan manajemen (pengelola).
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Lhokseumawe untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menghitamkan bulatan pada kolom yang tersedia
- f. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - 1 = Sangat tidak setuju
  - 2 = tidak setuju
  - 3 = Setuju
  - 4 = Sangat setuju

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA**

Nama :  
 NIM :  
 Program Studi :

No	Variable Penilaian	Jawaban			
		1	2	3	4
1	<b>Keandalan (Reliability) kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan</b>				
	1. Dosen Mengajar sesuai RPS (Rencana Pembelajaran Semester)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung dalam perkuliahan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Dosen memberikan penilaian secara objektif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5. Tenaga kependidikan mempunyai kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	6. Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7. Semua kegiatan di program studi dilaksanakan secara terjadwal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<b>Daya Tanggap (Responsiveness): kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</b>				
	1. Dosen mampu memberi solusi terhadap permasalahan mahasiswa di bidang akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Mahasiswa mudah untuk menemui dosen dalam hal bimbingan (TGA, PKL dan PA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. Tenaga kependidikan memiliki sikap sopan, santun dan ramah dalam pelayanan administrasi akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Tenaga kependidikan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pengelola di program studi selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	<b>Kepastian (Assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</b>				
	1. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Setiap pekerjaan/tugas yang telah diperiksa dikembalikan pada mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. Tenaga kependidikan memiliki ketepatan waktu dalam melayani kepentingan administrasi mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Tenaga kependidikan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dalam melayani kepentingan dalam bidang akademik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5. Permasalahan/keluhan mahasiswa dibidang akademik ditangani dengan baik oleh Program Studi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan berdasarkan buku pedoman akademik PNL berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	<b>Empati (Empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa</b>				
	1. Dosen peduli terhadap permasalahan mahasiswa (bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/mata kuliah)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. Tenaga kependidikan bersedia membantu mahasiswa pada saat kegiatan praktek di laboratorium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Pengelola di program studi peduli dan memahami kesulitan mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pengelola di Program Studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	<b>Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana</b>				
	1. Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih dan nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Fasilitas Laboratorium dilengkapi dengan peralatan yang lengkap dan tertata rapi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. Fasilitas dan sarana pembelajaran di kelas (meja, kursi, LCD dll) memenuhi standar mutu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Fasilitas internet mudah diakses untuk mendukung perkuliahan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5. Ruang perpustakaan jurusan/prodi dilengkapi dengan referensi yang cukup untuk kebutuhan akademik mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	6. Ketersediaan layanan kesehatan (Poliklinik) bagi mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7. Ketersediaan fasilitas tempat ibadah dan olahraga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tersedianya fasilitas kamar kecil (toilet) yang cukup dan bersih untuk mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	