

1. TUJUAN

SOP ini bertujuan memberikan pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan dan evaluasi layanan secara sistematis, terukur, terdokumentasi, dan berkelanjutan sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) perguruan tinggi.

Survei dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan mengenai kualitas penyelenggaraan pendidikan, proses pembelajaran, serta berbagai layanan akademik dan nonakademik yang disediakan oleh perguruan tinggi.

Secara khusus, SOP ini bertujuan untuk:

1. mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perguruan tinggi;
2. mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran;
3. memperoleh umpan balik terhadap kinerja layanan akademik dan nonakademik;
4. mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan permasalahan layanan;
5. menyediakan data kuantitatif dan kualitatif sebagai dasar evaluasi;
6. menyediakan informasi bagi program studi, fakultas, dan pimpinan dalam pengambilan keputusan;
7. mendukung pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembelajaran;
8. menyediakan bukti pelaksanaan evaluasi mutu untuk kepentingan SPMI dan akreditasi;
9. memastikan hasil survei terdokumentasi dalam sistem informasi; dan
10. memastikan hasil survei ditindaklanjuti dalam bentuk tindakan perbaikan dan peningkatan mutu.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini mencakup seluruh tahapan pelaksanaan survei kepuasan dan evaluasi layanan di lingkungan perguruan tinggi, mulai dari perencanaan instrumen sampai dengan tindak lanjut hasil survei.

Ruang lingkup meliputi:

1. identifikasi kebutuhan survei;
2. penetapan sasaran dan responden;
3. penyusunan indikator dan instrumen;
4. pengaturan periode survei;
5. pelaksanaan survei secara elektronik;
6. penilaian pembelajaran;
7. survei kepuasan layanan;
8. akses survei melalui SIMLITABPM;
9. monitoring tingkat partisipasi responden;
10. pengolahan dan analisis data;
11. penyusunan laporan hasil survei;
12. penyampaian hasil kepada unit terkait;
13. identifikasi temuan dan area perbaikan;
14. penyusunan tindak lanjut;
15. monitoring tindak lanjut; dan
16. penyimpanan hasil survei pada repository penjaminan mutu.

Survei dapat dilaksanakan pada tingkat mata kuliah, program studi, fakultas, unit layanan, maupun perguruan tinggi sesuai dengan kebutuhan evaluasi mutu.

3. REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

3. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Peraturan ini berstatus berlaku dan mengatur standar nasional pendidikan tinggi, standar pendidikan tinggi yang ditetapkan perguruan tinggi, sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, lembaga akreditasi, dan pangkalan data pendidikan tinggi. ([Peraturan BPK?](#))
4. Statuta Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Akademik Perguruan Tinggi.
6. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
7. Kebijakan Mutu Perguruan Tinggi.
8. Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh perguruan tinggi.
9. Standar pelayanan akademik dan nonakademik perguruan tinggi.
10. Pedoman pengelolaan LMS.
11. Pedoman pengelolaan SIMLITABPM.
12. Kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan informasi perguruan tinggi

4. DEFINISI

1. Survei Kepuasan adalah kegiatan pengumpulan data secara sistematis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.
2. Evaluasi Layanan adalah proses penilaian terhadap kualitas, efektivitas, aksesibilitas, responsivitas, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.
3. Penilaian Pembelajaran adalah proses pengumpulan umpan balik mahasiswa terhadap pelaksanaan pembelajaran pada suatu mata kuliah, termasuk aspek dosen, materi, metode, media, asesmen, dan proses pembelajaran.
4. Survei Kepuasan Layanan adalah survei yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan akademik dan/atau nonakademik.
5. Responden adalah pengguna layanan yang menjadi sasaran pengisian survei.
6. Instrumen Survei adalah seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan responden.
7. Indikator Kepuasan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek tertentu dari suatu layanan.
8. SIMLITABPM adalah sistem informasi yang digunakan perguruan tinggi untuk mendukung pengelolaan, pelaksanaan, pengumpulan, pengolahan, dan/atau penyajian data survei dan evaluasi

layanan sesuai dengan fungsi yang ditetapkan perguruan tinggi.

9. LMS adalah Learning Management System yang digunakan untuk mendukung pengelolaan proses pembelajaran secara digital.
10. Monitoring Survei adalah kegiatan pemantauan terhadap pelaksanaan survei, termasuk jumlah responden, tingkat partisipasi, periode pengisian, dan kelengkapan data.
11. Analisis Survei adalah proses pengolahan dan interpretasi data hasil survei untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan, permasalahan, dan kebutuhan perbaikan.
12. Temuan adalah hasil evaluasi yang menunjukkan adanya kondisi yang perlu dipertahankan, diperbaiki, atau ditingkatkan.
13. Tindak Lanjut adalah tindakan yang dilakukan berdasarkan hasil survei untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan.
14. Repository Mutu adalah media penyimpanan dokumen dan rekaman hasil pelaksanaan survei, laporan, analisis, serta bukti tindak lanjut.
15. Pengguna Layanan adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, atau pihak lain yang menggunakan atau menerima layanan perguruan tinggi.

V. PIHAK YANG TERKAIT

Pihak yang terkait dalam pelaksanaan SOP ini meliputi:

1. LP3M/LPM atau unit penjaminan mutu;
2. pimpinan perguruan tinggi;
3. fakultas;
4. program studi;
5. GKM;
6. dosen;
7. tenaga kependidikan;
8. mahasiswa;
9. administrator LMS;
10. administrator SIMLITABPM; dan
11. unit pengelola layanan yang menjadi objek evaluasi.

VI. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

1. LP3M/LPM

LP3M/LPM bertanggung jawab:

1. menetapkan kebijakan dan mekanisme survei;
2. menetapkan standar dan indikator evaluasi;
3. mengoordinasikan pelaksanaan survei;
4. memastikan instrumen tersedia;
5. memantau pelaksanaan survei;
6. menganalisis hasil pada tingkat institusi;
7. menyusun laporan;
8. menyampaikan hasil kepada pimpinan dan unit terkait; dan
9. memonitor tindak lanjut hasil survei.

2. GKM

GKM bertanggung jawab melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei pada tingkat program studi sesuai kewenangan, terutama yang berkaitan dengan pembelajaran dan layanan akademik.

3. Program Studi

Program studi bertanggung jawab menindaklanjuti hasil survei yang berkaitan dengan penyelenggaraan pembelajaran dan layanan program studi.

4. Dosen

Dosen bertanggung jawab menggunakan hasil penilaian pembelajaran sebagai bahan evaluasi dan perbaikan proses pembelajaran.

5. Pengelola Layanan

Unit pengelola layanan bertanggung jawab menindaklanjuti hasil evaluasi yang berkaitan dengan layanan yang menjadi kewenangannya.

6. Administrator Sistem

Administrator bertanggung jawab terhadap ketersediaan, keamanan, integritas, dan operasional teknis LMS dan SIMLITABPM.

5. PROSEDUR

VII. LANGKAH PROSEDURAL

Langkah 1 — Identifikasi Kebutuhan Survei

Waktu: Sebelum periode survei.

Unit penjaminan mutu menentukan kebutuhan survei berdasarkan siklus akademik, standar mutu, kebutuhan evaluasi, hasil monitoring sebelumnya, dan kebutuhan pengembangan layanan.

Prosedur:

1. Mengidentifikasi layanan atau proses yang akan dievaluasi.
2. Menentukan tujuan survei.
3. Menentukan sasaran responden.
4. Menentukan periode survei.
5. Menentukan indikator yang akan diukur.
6. Menentukan metode pengumpulan data.
7. Menentukan bentuk laporan yang diperlukan.

Output:

- Rencana survei;
- sasaran survei;
- indikator survei;
- periode pelaksanaan.

Langkah 2 — Penyusunan dan Validasi Instrumen

Instrumen disusun berdasarkan standar layanan dan kebutuhan evaluasi.

Untuk penilaian pembelajaran, instrumen dapat mencakup:

1. perencanaan pembelajaran;
2. kejelasan penyampaian materi;
3. penguasaan materi;
4. metode pembelajaran;

5. penggunaan media;
6. interaksi dosen dan mahasiswa;
7. pemberian tugas;
8. pelaksanaan asesmen;
9. umpan balik;
10. pengelolaan kelas; dan
11. pencapaian tujuan pembelajaran.

Untuk survei layanan, instrumen dapat mencakup:

1. kemudahan akses;
2. kecepatan pelayanan;
3. ketepatan pelayanan;
4. kejelasan informasi;
5. kompetensi petugas;
6. keramahan dan etika pelayanan;
7. sarana dan prasarana;
8. sistem digital;
9. transparansi pelayanan;
10. respons terhadap keluhan; dan
11. kepuasan keseluruhan.

Instrumen diperiksa sebelum digunakan untuk memastikan setiap pertanyaan relevan dengan indikator yang hendak diukur.

Output:

- Instrumen penilaian pembelajaran;
- instrumen survei kepuasan layanan;
- indikator dan skala penilaian.

Langkah 3 — Konfigurasi Survei pada Sistem

Administrator menyiapkan survei pada sistem informasi.

Prosedur:

1. Membuat survei baru.
2. Menentukan jenis survei.
3. Menentukan sasaran responden.
4. Menentukan periode pengisian.
5. Memasukkan instrumen.
6. Mengatur skala penilaian.
7. Mengatur mata kuliah/unit layanan.
8. Mengatur mekanisme autentikasi responden.
9. Melakukan uji coba.
10. Mengaktifkan survei.

Survei dapat diintegrasikan dengan LMS dan SIMLITABPM sesuai arsitektur sistem perguruan tinggi.

Output:

- Survei aktif;
- daftar responden;
- tautan/menu survei;
- periode pengisian.

Langkah 4 — Akses Penilaian Pembelajaran melalui SIMLITABPM

Penilaian pembelajaran dapat diakses oleh mahasiswa melalui SIMLITABPM pada periode yang telah ditetapkan.

Prosedur:

1. Mahasiswa login ke SIMLITABPM.
2. Sistem mengidentifikasi mahasiswa dan mata kuliah yang diikuti.
3. Mahasiswa membuka menu Penilaian Pembelajaran.
4. Sistem menampilkan daftar mata kuliah yang dapat dinilai.
5. Mahasiswa mengisi instrumen penilaian.
6. Mahasiswa memberikan penilaian sesuai pengalaman pembelajaran.

7. Mahasiswa dapat memberikan komentar atau saran apabila fitur tersedia.
8. Sistem menyimpan respons.
9. Sistem mencatat status pengisian.
10. Data dikirim ke basis data survei untuk dianalisis.

Menu: SIMLITABPM ? Penilaian Pembelajaran

Output:

- Data penilaian pembelajaran;
- tingkat partisipasi mahasiswa;
- skor kepuasan pembelajaran;
- komentar/saran mahasiswa.

Langkah 5 — Akses Survei Kepuasan Layanan melalui SIMLITABPM

Survei kepuasan terhadap layanan akademik dan nonakademik dapat diakses melalui SIMLITABPM.

Prosedur:

1. Pengguna login ke SIMLITABPM.
2. Sistem menampilkan survei yang tersedia bagi pengguna.
3. Pengguna memilih Survei Kepuasan Layanan.
4. Sistem menampilkan instrumen sesuai jenis layanan.
5. Pengguna memberikan penilaian.
6. Pengguna dapat memberikan komentar dan saran.
7. Sistem menyimpan respons.
8. Sistem memperbarui tingkat partisipasi.
9. Data tersedia untuk proses analisis.

Menu: SIMLITABPM ? Survei Kepuasan Layanan

Output:

- Data kepuasan layanan;
- tingkat partisipasi;

- skor setiap indikator;
- komentar dan saran pengguna.

Langkah 6 — Monitoring Partisipasi Responden

Unit penjaminan mutu memantau pelaksanaan survei secara berkala.

Prosedur:

1. Membuka dashboard survei.
2. Memeriksa jumlah responden sasaran.
3. Memeriksa jumlah responden yang telah mengisi.
4. Menghitung tingkat partisipasi.
5. Mengidentifikasi program studi/unit yang memiliki partisipasi rendah.
6. Mengirimkan pengingat apabila diperlukan.
7. Memperpanjang periode survei apabila ditetapkan oleh penanggung jawab.

Output:

- Tingkat respons;
- daftar unit/program studi dengan respons rendah;
- laporan monitoring survei.

Langkah 7 — Pengolahan dan Analisis Data

Setelah periode survei berakhir, data dianalisis.

Analisis sekurang-kurangnya meliputi:

1. jumlah responden;
2. tingkat respons;
3. skor setiap indikator;
4. skor rata-rata;
5. distribusi jawaban;
6. perbandingan antarperiode;
7. perbandingan antarprogram studi/unit apabila relevan;

8. indikator dengan skor tertinggi;
9. indikator dengan skor terendah; dan
10. komentar atau masukan responden.

Untuk penilaian pembelajaran, analisis dapat dilakukan per:

- dosen;
- mata kuliah;
- kelas;
- program studi;
- semester; dan
- tahun akademik.

Output:

- Dashboard hasil survei;
- rekapitulasi;
- grafik;
- analisis indikator;
- daftar area prioritas perbaikan.

Langkah 8 — Evaluasi dan Identifikasi Temuan

Hasil analisis digunakan untuk menentukan kondisi yang:

1. telah memenuhi standar;
2. perlu dipertahankan;
3. perlu ditingkatkan;
4. memerlukan tindakan korektif; atau
5. memerlukan intervensi pimpinan.

Indikator dengan nilai rendah tidak langsung dianggap sebagai pelanggaran. Hasil tersebut terlebih dahulu dianalisis bersama data pendukung dan konteks layanan.

Output:

- Temuan evaluasi;

- daftar prioritas perbaikan;
- rekomendasi.

Langkah 9 — Penyusunan Laporan

Unit penjaminan mutu menyusun laporan hasil survei.

Laporan sekurang-kurangnya memuat:

1. latar belakang;
2. tujuan;
3. sasaran;
4. periode;
5. metode;
6. karakteristik responden;
7. tingkat respons;
8. hasil setiap indikator;
9. analisis;
10. temuan;
11. rekomendasi;
12. rencana tindak lanjut; dan
13. kesimpulan.

Laporan dapat dibuat pada tingkat:

- mata kuliah;
- program studi;
- fakultas;
- unit layanan; dan
- perguruan tinggi.

Langkah 10 — Penyampaian Hasil

Hasil survei disampaikan kepada pihak terkait sesuai tingkat kewenangannya.

Hasil penilaian pembelajaran dapat disampaikan kepada:

Dosen ? Kaprodi ? GKM ? Fakultas/LP3M sesuai kebutuhan

Hasil survei layanan dapat disampaikan kepada:

Unit Pengelola Layanan ? Pimpinan Unit ? LP3M/LPM ? Pimpinan Perguruan Tinggi sesuai kebutuhan

Data individual responden tidak disebarluaskan tanpa dasar dan kewenangan yang sah.

Langkah 11 — Tindak Lanjut

Unit terkait menyusun tindakan perbaikan berdasarkan hasil survei.

Tindak lanjut dapat berupa:

1. perbaikan proses pembelajaran;
2. peningkatan kompetensi dosen;
3. perbaikan sarana dan prasarana;
4. penyederhanaan prosedur layanan;
5. peningkatan sistem informasi;
6. perbaikan komunikasi layanan;
7. peningkatan kecepatan pelayanan;
8. penyesuaian kebijakan; atau
9. tindakan lain sesuai hasil evaluasi.

Setiap tindak lanjut harus memiliki:

- masalah;
- akar masalah;
- tindakan;
- penanggung jawab;
- target waktu;
- indikator keberhasilan; dan
- status penyelesaian.

Langkah 12 — Monitoring Tindak Lanjut

Unit penjaminan mutu memonitor pelaksanaan tindakan perbaikan.

Status tindak lanjut dapat menggunakan:

Belum Ditindaklanjuti ? Dalam Proses ? Selesai ? Diverifikasi

Apabila tindakan belum efektif, dilakukan evaluasi ulang dan tindakan perbaikan berikutnya.

Langkah 13 — Penyimpanan dan Arsip

Seluruh dokumen survei disimpan dalam repository mutu.

Dokumen sekurang-kurangnya meliputi:

1. instrumen survei;
2. daftar sasaran responden;
3. periode survei;
4. data respons;
5. rekapitulasi;
6. hasil analisis;
7. dashboard;
8. laporan survei;
9. rekomendasi;
10. rencana tindak lanjut; dan
11. bukti pelaksanaan tindak lanjut.

VIII. FREKUENSI PELAKSANAAN

..

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Penyusunan instrumen	Sebelum survei
Konfigurasi sistem	Sebelum survei
Penilaian Pembelajaran	Sesuai periode akademik
Survei Kepuasan Layanan	Berkala sesuai kebijakan

Monitoring respons	Selama survei
Analisis data	Setelah survei
Penyusunan laporan	Setelah analisis
Tindak lanjut	Setelah hasil disampaikan
Monitoring tindak lanjut	Berkala
Evaluasi efektivitas	Periode berikutnya

6. DOKUMEN TERKAIT

INDIKATOR KEBERHASILAN

Pelaksanaan survei dinyatakan berhasil apabila:

1. instrumen tersedia dan telah ditetapkan;
2. responden dapat mengakses survei;
3. penilaian pembelajaran tersedia melalui SIMLITABPM;
4. survei kepuasan layanan tersedia melalui SIMLITABPM;
5. tingkat respons memenuhi target yang ditetapkan;
6. data respons dapat diolah;
7. hasil analisis tersedia;
8. indikator dengan nilai rendah dapat diidentifikasi;
9. laporan survei tersedia;
10. hasil survei disampaikan kepada unit terkait;
11. rencana tindak lanjut tersedia;
12. tindak lanjut dapat dimonitor; dan
13. hasil evaluasi digunakan untuk peningkatan mutu.

X. DOKUMEN DAN REKAMAN YANG DIHASILKAN

Dokumen dan rekaman meliputi:

1. rencana survei;
2. instrumen survei;
3. data responden;
4. data respons;
5. rekapitulasi hasil;
6. dashboard survei;
7. laporan penilaian pembelajaran;
8. laporan survei kepuasan layanan;
9. daftar temuan;
10. rekomendasi;
11. rencana tindak lanjut;
12. bukti tindak lanjut;
13. hasil verifikasi tindak lanjut; dan
14. laporan evaluasi efektivitas perbaikan.

XI. KETENTUAN PERLINDUNGAN DATA

Data survei harus dikelola secara aman dan proporsional.

Identitas responden hanya dapat digunakan apabila diperlukan untuk tujuan administrasi survei, validasi responden, atau kepentingan lain yang sah.

Dalam penyajian laporan kepada publik atau pihak yang tidak memerlukan identitas individu, hasil survei disajikan dalam bentuk agregat.

Komentar atau tanggapan yang mengandung data pribadi, informasi sensitif, atau informasi rahasia harus dikelola sesuai kebijakan perlindungan data perguruan tinggi.

XII. SIKLUS PENINGKATAN MUTU

Pelaksanaan survei merupakan bagian dari siklus peningkatan mutu:

Penetapan indikator ? Pelaksanaan survei ? Evaluasi ? Analisis ? Tindak lanjut ? Monitoring ? Peningkatan ? Evaluasi kembali

Dengan demikian, survei tidak berhenti pada pengumpulan skor kepuasan, tetapi menghasilkan tindakan nyata untuk meningkatkan mutu layanan dan pembelajaran.

XIII. KETENTUAN PENUTUP

SOP ini menjadi pedoman pelaksanaan survei kepuasan dan evaluasi layanan di lingkungan perguruan tinggi melalui LMS dan SIMLITABPM.

Penilaian pembelajaran dan survei kepuasan layanan dapat diakses secara terintegrasi melalui SIMLITABPM sesuai hak akses dan periode survei yang ditetapkan.

Data hasil survei merupakan salah satu sumber informasi dalam monitoring, evaluasi, dan peningkatan mutu pendidikan tinggi. Hasil survei digunakan secara objektif, agregat, dan proporsional sebagai dasar pengambilan keputusan serta penyusunan tindakan perbaikan.

SOP ini dapat ditinjau secara berkala berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan, perkembangan SIMLITABPM, perubahan standar mutu, kebutuhan pengguna, dan perubahan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. DIAGRAM ALIR

DIAGRAM ALIR SOP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN DAN EVALUASI LAYANAN

