











KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIT PENJAMINAN MUTU

Nomor SOP	074/UPM-FMIPA/2021
Tanggal Pembuatan	13 Juli 2023
Tanggal Revisi	20 Juli 2023
Tanggal Efektif	20 Juli 2023
Disahkan oleh	Dekan FMIPA Unpad  Prof. Dr. Iman Rahayu, S.Si., M.Si NIP 196902081994121001
Nama SOP	Tendik

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan no 50 tahun 2014 mengenai Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.Permenpan no 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan StandarPeraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor : 1 Tahun 2020 tentangPeraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor : 43 tahun 2021 tentangPeraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor : 2 tahun 2021 tentangPeraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor : 8 tahun 2023 tentang	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">Memiliki kemampuan monitoring dan evaluasi program studiMengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur akademikMengetahui tugas dan fungsi mekanisme monitoring dan evaluasi program studi
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">SOP Evaluasi SarprasSOP Monitoring Layanan Kemahasiswaan	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">KuesionerKomputer/LaptopInternet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan

PROSEDUR MUTU MONITORING KEPUASAN TENDIK

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Mantakel	UPM	Dekan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan kuesioner kepuasan Tendik melalui google form yang memuat pengembangan diri, motivasi, hubungan dengann lingkungan kerja dan atribut administrasi.				1. Formulir Kuesioer Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) 2. Komputer	30 menit	Kuesinor kepuasan	
2	Melakukan monitoring terhadap pengembalian jawaban kuesioner kepuasan Tendik				1. Formulir Kuesioer Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) 2. Komputer	15 menit	Hasil monoitoring	
3	Menetapkan status kepuasan Tendik dengan menggunakan rumus (terlampir)				1. Formulir Kuesioer Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) 2. Komputer	15 menit	Data Hasil Kuesioner	
4	Melakukan analisis dan tindakan perbaikan terhadap setiap status kurang puas dan tidak puas yang disampaikan oleh Tendik				1. Formulir Kuesioer Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) 2. Komputer	60 menit	Data Hasil Kuesioner	
5	melaporkan status kepuasan Tendik dan kompilasi saran kepada Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan Organisasi dan diteruskan ke Dekan				1. Formulir Kuesioer Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) 2. Komputer	20 menit	Data Hasil Kuesioner	
6	Mendokumentasikan hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk dijadikan bahan dalam rapat tinjauan manajemen				1. Formulir Kuesioer Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) 2. Komputer	10 menit	Hasil Analisis Kepuasan mitra	