

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MITRA PKM

TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MITRA PKM
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI)

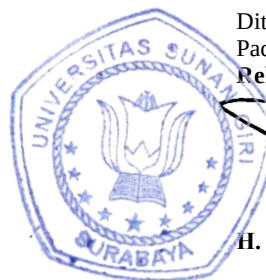
Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563
E-mail : info@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
Nomor : 173/D.10(BP)/U/V/2021
tentang :

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA PkM
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PkM
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA**

Bismillahirrahmanirrahim
Rektor Universitas Sunan Giri Surabaya

- Menimbang : Bahwa dalam rangka menjalankan program kerja Universitas Sunan Giri Surabaya dipandang perlu mengeluarkan keputusan ini.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan pendidikan Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
 4. Permendikbut nomor 3 tahun 2020 tentang Standart Nasional Pendidikan Tinggi.
 5. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020
 6. Pembina Yayasan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Anggaran Rumah Tangga Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.
 7. Tambahan Berita Negara RI tanggal 28/12-2012 No. 104 tentang Perubahan Susunan Pembina, Pengurus dan Pengawas Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.
- Memperhatikan : Program Kerja di Universitas Sunan Giri Surabaya.
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI MITRA PkM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PkM UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA.
- Pertama : Pedoman Survei Kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM Universitas Sunan Giri Surabaya.
- Kedua : Segala keputusan yang bertentangan dengan surat keputusan ini dianggap tidak berlaku.
- Ketiga : Segala beban anggaran akibat surat keputusan ini dibebankan kepada anggaran Universitas Sunan Giri Surabaya.
- Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya jika terdapat kekeliruan dalam penetapannya.



Ditetapkan di : Sidoarjo
Pada tanggal : 14 Mei 2021

Rektor,


H. Sudja'i, S.H., M.H

PROGRAM SARJANA (S1) :

Fakultas Ekonomi : Program Studi ; Manajemen, Ekonomi Syariah.
Fakultas Hukum dan Sosial : Program Studi ; Hukum, Administrasi Publik.
Fakultas Teknik : Program Studi ; Teknik Mesin, Teknik Sipil.
Fakultas Agama Islam : Program Studi ; Pendidikan Agama Islam, PGMI, Hukum Keluarga Islam

PROGRAM MAGISTER (S2) :

Program Studi : Ilmu Hukum, Pendidikan Agama Islam, Huku, Keluarga Islam





**TIM PENYUSUN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA
KERJASAMA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PROSES PkM
2021**

Penanggung Jawab : H. Sudja'i, S.H., M.H. (Rektor)
Drs. H. Musyawir Baihaqi, M.Pd.I (Warek Akademik)

Tim Penyusun :

1. Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T. (Koordinator)
2. Sali, S.T. (Anggota)
3. Arif Darmawan, S.T. (Anggota)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat dan ridhoNya sehingga Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM Universitas Sunan Giri Surabaya ini dapat diselesaikan. Sholawat dan Salam tetap tucurahkan kepada Nabiyulloh Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan selesainya penyusunan Pedoman Survei Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM Universitas Sunan Giri Surabaya ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan mutu sebagai wujud implementasi Siklus SPMI PPEPP di Unsur Surabaya.

Tim Penyusun menyadari bahwa Pedoman Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM Universitas Sunan Giri Surabaya ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak yang harus dibenahi atau diperbaiki. Oleh karena itu besar harapan kami, jika sekiranya ada saran atau kritik yang bersifat membangun dari para pembaca guna untuk penyempurnaan dokumen ini dimasa yang akan datang. Semoga dokumen ini dapat berkontribusi bagi peningkatan kualitas Universitas Sunan Giri Surabaya dan pendidikan tinggi secara nasional untuk kemajuan bangsa Indonesia. Terima Kasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam penyusunan dokumen ini. Semoga pengorbanan dan keikhlasan kita semua dapat bernilai ibadah dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sidoarjo, 13 Februari 2021

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

COVER.....	1
TIM PENYUSUN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
PENETAPAN.....	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENJELASAN UMUM	6
A. Definisi.....	6
C. Manfaat Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	7
D. Lingkup Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	8
E. Area Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	8
F. Dasar Hukum	8
BAB II METODE PELAKSANAAN.....	10
A. Waktu dan Sasaran	10
B. Prosedur Pelaksanaan	10
BAB III FORMULIR	13
BAB IV PENUTUP	15
LAMPIRAN.....	16



BAB I

PENJELASAN UMUM

A. Definisi

1. Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM adalah proses penilaian mitra kerjasama PT/UPPS/PS terhadap layanan dan pengelolaan kerjasama dalam bidang PkM di lingkungan Universitas Sunan Giri Surabaya dalam rangka meningkatkan kinerja dan mutu tridharma perguruan tinggi.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap mitra kerjasama adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

B. Tujuan dan Manfaat Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama dirancang untuk salah satu atau lebih tujuan berikut:

- a. Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur sistem mutu dengan standar yang telah ditentukan;
- b. Memeriksa kesesuaian pencapaian tujuan mutu yang telah ditentukan;
- c. Melakukan evaluasi untuk memperbaiki sistem mutu yang memenuhi syarat-syarat dan peraturan/perundangan;

C. Manfaat Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

- a. Memverifikasi tujuan Unsuri Surabaya, Standar Dikti yang ditetapkan PT dan nilai- nilai yang telah ditetapkan dilaksanakan sesuai regulasi
- b. Memantau kesesuaian pencapaian tujuan/pelaksanaan dengan standar
- c. Menjamin akuntabilitas dari pelaksanaan standar
- d. Menemukan ruang perbaikan dalam rangka mengurangi Risiko PT:
 - i. Risiko Kualitas
 - ii. Risiko Hukum
 - iii. Risiko Keuangan
 - iv. Risiko Strategik
 - v. Risiko Kepatuhan
 - vi. Risiko Operasional
 - vii. Risiko Reputasi
- e. Memfasilitasi evaluasi kinerja, sistem kontrol, dan prosedur penjaminan mutu.
- f. Perlu meyakinkan bahwa institusi akuntabel terhadap mutu dan standar yang telah ditentukan.
- g. Meningkatkan kemampuan institusi untuk memprioritaskan lingkup tertentu dan memfasilitasi pengambilan keputusan.
- h. Memudahkan institusi untuk memberikan tanggapan lebih baik terhadap persyaratan yang diminta audit mutu eksternal serta untuk menilai mutu.
- i. Menyediakan sarana untuk identifikasi cara kerja yang baik untuk disebarluaskan.
- j. Merupakan sarana yang tepat untuk peningkatan dan pengembangan mutu.
- k. Sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan sistem pendidikan



dan pembelajaran.

1. Sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kompetensi lulusan perguruan tinggi.

D. Lingkup Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Lingkup Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama adalah semua materi yang akan diperiksa dalam pelaksanaan Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama, di antaranya yang berkaitan dengan standar-standar berikut yaitu:

1. Standar Tata Pamong dan Tata Kelola
2. Standar Kerjasama
3. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal

E. Area Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Area Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama adalah:

1. Institusi
2. UPPS
3. PS

F. Dasar Hukum

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristekdikti Tinggi Nomor 44 Tahun 2020 tentang Standar



Nasional Pendidikan Tinggi;

7. Permenristekdikti Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PDDikti;
9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
11. Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017, Sistem Akreditasi Nasional Dikti.



BAB II

METODE PELAKSANAAN

A. Waktu dan Sasaran

Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang bersumber dari mitra kerjasama dan dilaksanakan setiap tahun. Sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama kepada sasaran survei dilakukan secara offline dan online. Secara offline pada saat pelaksanaan kerjasama atau pertemuan sejenis lainnya, serta secara online melalui email, website, dan media sosial perguruan tinggi, UPPS, maupun PS.

B. Prosedur Pelaksanaan

1. Perencanaan Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - a. Pedoman Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - b. dirumuskan oleh LPM dan diajukan kepada Rektor untuk mendapat Review dan Pengesahan.
 - c. LPM melakukan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang diikuti oleh Pimpinan UPPS dan PS.
 - d. Dokumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - e. Dokumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang diperlukan untuk memfasilitasi adalah:
 - Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - POS Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Tautan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama melalui link/tautan online kepada UPPS dan PS. UPPS dan PS

kemudian menyebarkan link online pengisian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama kepada mitra kerjasama paling lambat 3 hari setelah surat permohonan pengisian diterima oleh UPPS dan PS. Mitra kerjasama kemudian mengisi formulir Survei Kepuasan Mitra Kerjasama melalui link/tautan online yang diberikan. Tautan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama juga dapat diakses oleh pengguna lulusan melalui Website Unsuri: www.unsuri.ac.id

a. Rekapitulasi Hasil Survei

LPM melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama untuk kemudian dikirimkan kepada GPM dan UPM pada setiap UPPS dan PS.

2. Pelaporan

a. Persiapan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama GPM dan UPM menyusun Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama berdasarkan data rekapitulasi yang dikirimkan oleh LPM dan kemudian menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id. Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama tersebut kemudian dijadikan bahan dalam Rapat Tinjauan Manajemen oleh UPPS dan PS untuk membahas tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan laporan tersebut. UPPS dan PS kemudian melaksanakan rencana tindak lanjut (RTL) berdasarkan hasil RTM.

b. Isi laporan

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama berisi hasil pelaksanaan survei secara lengkap. Laporan Survei Kepuasan



Mitra Kerjasama harus diberi tanggal dan ditandatangani oleh LPM dan GPM. Laporan Survei Mitra Kerjasama berisi hal-hal berikut:

1. Latar Belakang dan Tujuan *Survei Mitra Kerjasama*
 2. Instrumen Survei
 3. Metode Analisis Data
 4. Analisis Deskriptif Responden
 5. Analisis Hasil Survei
 6. Rekapitulasi Data Hasil Survei
- c. Bentuk laporan
- Hasil Survei *Mitra Kerjasama* disusun dalam bentuk grafik yang menunjukkan jumlah presentase masing-masing jawaban dari setiap butir pertanyaan yang diajukan dalam instrumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama pada setiap program studi. Bentuk lainnya adalah uraian yang menjelaskan secara lebih komprehensif terkait hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
- Distribusi laporan
- d. Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama diberikan kepada Pimpinan UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id dan juga dipublikasikan dalam Website Unsuri: www.unsuri.ac.id untuk dapat diakses oleh berbagai pemangku kepentingan. Jika Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama tidak dapat diterbitkan sesuai jadwal yang disepakati maka perlu disepakati jadwal baru penerbitan, dengan menyampaikan alasan penundaan kepada LPM.



BAB III

FORMULIR

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM di Universitas Sunan Giri Surabaya. Partisipasi mitra dalam mengisi survei ini sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas institusi dan program studi. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan analisis secara umum.

Responden diminta untuk mengisi identitas sebagai berikut:

- **Nama**
- **Email**
- **Nama Lembaga/Instansi**
- **Jabatan**

Survei ini menggunakan lima indikator utama untuk mengukur kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM, yaitu:

- **Reliability (Kehandalan):** Menilai ketersediaan dan kehandalan layanan dalam menunjang administrasi serta kebutuhan informasi kerjasama PkM.
- **Assurance (Jaminan):** Menilai jaminan pelayanan oleh pimpinan yang berwenang dalam mendukung keterlaksanaan kegiatan kerjasama PkM.
- **Tangibles (Bukti Fisik):** Menilai kemudahan dalam memperoleh informasi penunjang kegiatan kerjasama PkM.
- **Empathy (Empati):** Menilai perhatian pimpinan atau manajemen dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur operasional standar.
- **Responsiveness (Ketanggapan):** Menilai ketanggapan pimpinan atau manajemen dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama PkM.



Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap masing-masing indikator dengan skala berikut:

No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang (2)	Sangat Kurang (1)
1	Ketersediaan dan kehandalan layanan dalam menunjang administrasi dan kebutuhan informasi kerjasama PkM (Reliability)	4	3	2	1
2	Jaminan pelayanan oleh pimpinan yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan kegiatan kerjasama PkM (Assurance)	4	3	2	1
3	Wujud kemudahan dalam mendapatkan informasi penunjang kegiatan kerjasama PkM (Tangibles)	4	3	2	1
4	Perhatian pimpinan/manajemen dalam memberikan layanan kerjasama PkM sesuai dengan prosedur operasional standar (Empathy)	4	3	2	1
5	Ketanggapan pimpinan/manajemen dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama PkM (Responsiveness)	4	3	2	1

Responden diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran, komentar, atau masukan terkait layanan dan pelaksanaan proses PkM yang telah berlangsung. Masukan ini sangat berharga untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Masukan yang diberikan akan menjadi bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan PkM di Universitas Sunan Giri Surabaya.



BAB IV

PENUTUP

Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM merupakan dokumen mutu yang dirumuskan dari Standar Mutu dan POS Survei Kepuasan Mitra Kerjasama. Dokumen ini berisi panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang didalamnya berisi formulir Survei Kepuasan Mitra Kerjasama.

Dokumen Pedoman Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM ini memiliki kedudukan yang strategis dalam peningkatan mutu dan wujud implementasi monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu tata kelola perguruan tinggi pada umumnya dan Unsuri Surabaya pada khususnya. Diharapkan berawal dari lahirnya dokumen ini mampu meningkatkan mutu Unsuri Surabaya dari segala aspek sesuai indikator dan kriteria yang telah ditetapkan khususnya pada aspek pendidikan. Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama ini telah menyesuaikan SN-Dikti, KKNI, dan 9 Kriteria BAN-PT yang terbaru sehingga diharapkan dengan tercapainya standar ini maka nilai akreditasi akan meningkat.

Penyusun menyadari bahwa dokumen ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu perlu diadakan evaluasi atas perkembangan kebijakan eksternal maupun internal. Selain itu perkembangan dan dinamika manajemen pendidikan tinggi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi segala lini dan aspek sendi-sendi Universitas. Dengan melihat dari sudut pandang ini sudah sepantasnya perbaikan dan penyesuaian manual mutu rutin dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.



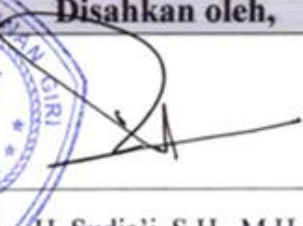
LAMPIRAN

1. POS Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.
2. Formulir Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE		
			<i>SPMI-05-196-21</i>		
DOKUMEN STANDAR		PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL		PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM		25 Februari 2021	
AREA		PKM		Revisi	Tgl Rev
BAGIAN		AKADEMIK			

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
 Chida Thesisa I.D., ST. MT.	 M. Catur Rizky, S.H.	 H. Sudja'i, S.H., M.H.
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-05-196-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM		25 Februari 2021	
AREA	PKM		Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	AKADEMIK			

1. LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

1. Latar Belakang

Sebagai institusi akademik yang berorientasi pada peningkatan mutu PkM, universitas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses PkM berjalan sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan. Salah satu indikator keberhasilan PkM adalah kepuasan mitra PkM, baik dari industri, lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, maupun institusi akademik lainnya. Kerja sama PkM antara universitas dan mitra eksternal berperan penting dalam memperkaya ilmu pengetahuan, mendorong inovasi, serta menghasilkan solusi atas berbagai permasalahan di masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi universitas untuk secara berkala mengevaluasi kepuasan mitra PkM terhadap layanan yang diberikan, termasuk aspek administratif, fasilitas, keterlibatan peneliti, serta implementasi hasil PkM..

2. Tujuan

- Menilai tingkat kepuasan mitra PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM di universitas.
- Meningkatkan kualitas layanan PkM, baik dalam aspek administrasi, fasilitas, maupun dukungan akademik yang diberikan kepada mitra.
- Menganalisis kendala yang dihadapi mitra dalam proses kerja sama PkM serta mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas kerja sama.
- Meningkatkan keterlibatan mitra dalam PkM, sehingga PkM yang dilakukan memiliki dampak yang lebih luas dan aplikatif bagi dunia industri dan

masyarakat.

- e. Menyediakan data dan rekomendasi bagi pimpinan universitas dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengelolaan PkM dan kemitraan.
- f. Memastikan kepatuhan terhadap standar mutu PkM, sehingga universitas dapat mempertahankan dan meningkatkan reputasinya sebagai institusi PkM yang unggul.
- g. Mendorong inovasi dan pengembangan kolaborasi jangka panjang, sehingga PkM yang dilakukan dapat memberikan manfaat maksimal bagi mitra dan masyarakat luas..

2. DEFINISI

1. Pedoman Survei Kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM adalah proses penilaian terhadap layanan pengelolaan yang dilakukan oleh manajemen PT/UPPS/PS dalam rangka menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, PkM, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap lulusan adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

3. RUANG LINGKUP

POS ini meliputi:

1. Tata cara/prosedur Pedoman Survei Kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.
2. Pihak-pihak yang terlibat.
3. Satu kesatuan dengan standar mutu dan Pedoman Survei Kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM yang didalamnya terdapat Formulir Survei Kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM

4. PERINGATAN

Jika POS ini tidak dilaksanakan berdampak pada mutu dan kinerja Unit Pengelola Program Studi dan Program Studi tidak dapat termonitor dan dapat menurun sehingga mengakibatkan nilai akreditasi tidak seperti yang diharapkan.

5. REFERENSI

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristekdikti Tinggi Nomor 44 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PDDikti;
9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan Pendidikan Tinggi
11. Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
12. Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017, Sistem Akreditasi Nasional Dikti.
13. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020.

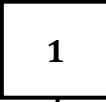
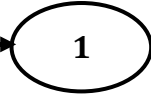
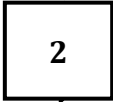
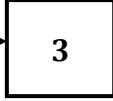
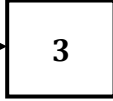
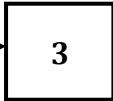
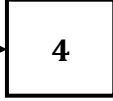
6. PIHAK YANG TERLIBAT

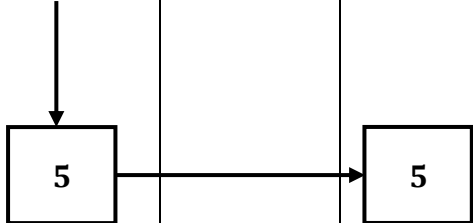
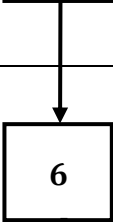
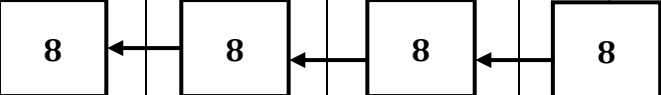
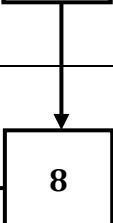
1. Rektor
2. LPM
3. UPPS dan PS
4. GPM dan UPM
5. Mitra PkM

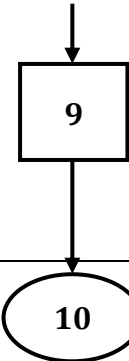
7. PROSEDUR

1. LPM merumuskan Pedoman Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn untuk mendapat Review dan Pengesahan Rektor.
2. Rektor mengesahkan Pedoman Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.
3. LPM melaksanakan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn kepada pemangku kepentingan.
4. LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM melalui link online kepada UPPS dan PS.
5. UPPS dan PS menyebarkan link online pengisian Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM kepada seluruh Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.
6. Mitra PkM Formulir Survei Kepuasan Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn secara online.
7. LPM mengirimkan rekapitulasi data hasil survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn kepada GPM dan UPM.
8. GPM dan UPM menyusun Laporan Hasil Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn dan menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id.
9. UPPS bersama PS melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen untuk membahas tindak lanjut berdasarkan hasil survei kepuasan Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.
10. UPPS dan PS melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil RTM sebelumnya.

8. DIAGRAM ALUR

PROSEDUR	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
	REKTOR	LPM	UPPS dan PS	GPM dan UPM	Mitra PkM		
1. LPM merumuskan Pedoman Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM untuk mendapat Review dan Pengesahan Rektor.						7 Hari	Pedoman dan Tautan Survei Kepuasan
2. Rektor mengesahkan Pedoman Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM.						1 Hari	SK Pedoman Survei Kepuasan
3. LPM melaksanakan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn kepada pemangku kepentingan.						1 Hari	Pedoman dan Tautan Survei Kepuasan, Presensi Kehadiran, Materi, Notulen
4. LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn melalui link online kepada UPPS dan PS.						1 Hari	Surat Permohonan Pengisian Survei Kepuasan

PROSEDUR	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
	REKTOR	LPM	UPPS dan PS	GPM dan UPM	Mitra PkM		
5. UPPS dan PS menyebarkan link online pengisian Survei Kepuasan Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn kepada seluruh survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn.						3 Hari	Tautan Survei Kepuasan
6. Mitra PkM mengisi Formulir Survei Kepuasan Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn secara online.						7 Hari	Formulir dan Tautan Survei Kepuasan
7. LPM mengirimkan rekapitulasi data hasil survei kepuasan Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn kepada GPM dan UPM.						1 Hari	Rekapitulasi Data Hasil Survei Kepuasan
8. GPM dan UPM menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn dan menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor						7 Hari	Laporan Hasil Survei Kepuasan

PROSEDUR	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
	REKTOR	LPM	UPPS dan PS	GPM dan UPM	Mitra PkM		
melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id .							
9. UPPS bersama PS melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen untuk membahas tindak lanjut berdasarkan hasil Survei kepuasan Mitra PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkMn.						1 Hari	Laporan Hasil Survei Kepuasan
10. UPPS dan PS melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil RTM sebelumnya.						7 Hari	Rencana Tindak Lanjut (RTL)



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURI SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-853247, Fax. 031-8542563 E-Mail: info@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id	KODE	
		SPMI-04-029-21	
DOKUMEN	FORMULIR SPMI	TANGGAL DIKELUARKAN 25 Februari 2021	
JUDUL	SURVEI KEPUASAN MITRA PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM		
AREA	PkM	Revisi 0	Tgl Rev 0
BAGIAN	AKADEMIK		

**FORMULIR
SURVEI KEPUASAN MITRA PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT (PkM) TERHADAP LAYANAN DAN
PELAKSANAAN PROSES PkM**



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
Cilda Thesisa I.D., ST. MT.	M. Catur Rizky, S.H.	H. Sudja'i, S.H., M.H
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsure.ac.id

**SURVEI KEPUASAN MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PkM)
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PkM
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021**

Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM di lingkungan Unsure Surabaya. Mohon kiranya Saudara/i berkenan meluangkan waktunya kurang dari 5 menit untuk mengisi survei berikut. Kami akan menjaga kerahasiaan data yang Anda isikan dan hanya informasi secara umum yang akan dilaporkan.

Kontribusi Anda dalam mengisi survei kepuasan mitra PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM di lingkungan Unsure Surabaya ini sangat kami harapkan sebagai masukan data untuk evaluasi diri, kebutuhan Akreditasi Institusi/Program Studi, dan peningkatan kualitas Institusi/UPPS/PS di lingkungan Unsure Surabaya kedepannya.

NO	IDENTITAS RESPONDEN	JAWABAN
1	Nama	
2	Email	
3	Nama Lembaga/ Instansi	
4	Jabatan	

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG
1	Ketersediaan dan kehandalan layanan dalam menunjang administrasi, dan layanan kebutuhan informasi kerjasama PkM (<i>Reliability</i>)	4	3	2	1
2	Jaminan pelayanan oleh pimpinan yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan kegiatan kerjasama PkM (<i>Assurance</i>)	4	3	2	1



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURE SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II WaruSidoarjoTlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsure.ac.id

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG
3	Wujud kemudahan dalam mendapatkan informasi penunjang kegiatan kerjasama PkM (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1
4	Perhatian pimpinan/manajemen dalam memberikan layanan kerjasama PkM sesuai dengan prosedur operasional standar (<i>Empathy</i>)	4	3	2	1
5	Ketanggapan pimpinan/manajemen dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama PkM (<i>Responsiveness</i>)	4	3	2	1

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
6	Saran/Komentar/Masukan (Jika diperlukan)	(Isian)