

PANDUAN

SURVEI

Nomor Panduan
PD-002/PMI/UPM/VII/2026



LEMBAR PENGESAHAN

PANDUAN SURVEI PMI

28 Juli 2026,

Tim Penyusun,

1) Dr. Siti Nurjanah, M.M

2) Suci Nuriatil Islamiyah, S.IP

3) Mohamad Ramdhani, M.I.Kom

4) Aris Subagio, M.Si

5) Andilala, S.E

6) Abdul Qadir Jaelani, M.Sc

Yang Mengesahkan,

(Prof. Dr. Iin Mayasari, M.M, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, bahwa kami telah menyusun panduan survei untuk kepentingan penjaminan mutu internal Universitas Paramadina (UPM). Panduan ini kami susun dengan tujuan agar dapat menjadi arahan bagi sivitas akademika dalam menyusun instrumen survei, melaksanakan survei, mengolah hasil survei dan melaporkan hasil analisis datanya. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi sivitas akademika UPM.

Perubahan lingkungan akademik dan non akademik sejalan dengan perubahan dan peningkatan penjaminan mutu UPM, sangat memerlukan kecepatan dan penyesuaian sistem pembelajaran serta kegiatan pendukung pembelajaran. Keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di UPM begitu berarti bagi peningkatan mutu UPM.

Instrumen akreditasi baik dari BAN PT maupun LAM PT menjadi pertimbangan bagi tim Penjaminan Mutu dan seluruh pimpinan UPM untuk terus berbenah agar mutu UPM dapat meningkat dan tentunya nilai akreditasi Program Studi dan Institusi juga meningkat menjadi lebih baik atau unggul.

Salah satu kegiatan untuk mengukur mutu setiap komponen dalam aktifitas pembelajaran dan kegiatan pendukung pembelajaran adalah survei. Dengan survei dapat diperoleh data atau informasi tentang kepuasan setiap pemangku kepentingan UPM, sehingga hasil analisisnya dapat menjadi bahan untuk pengambilan keputusan pimpinan. Survei ini juga merupakan salah satu bentuk pengukuran komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Melalui survei pula diharapkan dapat terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan pemangku kepentingan. Untuk itu diperlukan pedoman atau panduan untuk kegiatan survei. Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal (PMI) menyusun pedoman survei ini dan masih membutuhkan perbaikan atau masukan dari setiap pembaca. Panduan ini diharapkan juga dapat dijadikan acuan bagi sivitas akademika lainnya yang melakukan survei.

Jakarta, 28 Juli 2026

Dr. Siti Nurjanah, MM
Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
1. PENDAHULUAN.....	3
2. DAFTAR ISTILAH.....	3
3. TUJUAN DAN MANFAAT	4
4. URAIAN PANDUAN.....	4
5. PENUTUP	16
6. DAFTAR PUSTAKA.....	16
7. LAMPIRAN	17

1. Pendahuluan

Universitas Paramadina (UPM) sebagai sebuah organisasi pendidikan yang bertujuan menyelenggarakan aktivitas pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tridharma PT) bagi seluruh sivitas akademika. Sivitas akademika yang dimaksudkan adalah Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan (Tendik). Dalam aktivitasnya, UPM berhubungan dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dari internal (sivitas akademika) dan eksternal (pihak mitra).

Alur bisnis dalam manajemen perguruan tinggi seperti UPM adalah dimulainya aktivitas marketing yang bertujuan untuk memproses calon mahasiswa baru, kemudian kegiatan pembelajaran yang bertujuan untuk mengelola data aktivitas pembelajaran, kegiatan kemahasiswaan yang bertujuan untuk mengelola data aktivitas kemahasiswaan, kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat yang melibatkan Dosen dan Mahasiswa serta pihak mitra dan kegiatan lain yang mendukung kegiatan tridharma PT, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), Umum dan Operasional UPM, Kehumasan, Keuangan serta Penjaminan Mutu. Berdasarkan bisnis proses di UPM tersebut, unit organisasi UPM terdiri atas Direktorat-direktorat yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sesuai tujuan-tujuan tersebut. Setiap Direktorat juga mempunyai kewajiban untuk meningkatkan mutu kegiatannya.

Agar mutu aktivitas tridharma dapat terus ditingkatkan kualitasnya, maka diperlukan monitoring dan evaluasi pada setiap aktivitas tridharma di UPM. Salah satu metode untuk melakukan evaluasi adalah mengadakan survei kepuasan bagi pemangku kepentingan atas pendapatnya terhadap keberlangsungan kegiatan tridharma di UPM.

Setiap tahun tim Penjaminan Mutu Internal UPM (PMI) mengadakan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pengelolaan UPM. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana kepuasan sivitas akademika terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh UPM. Hasil survei menjadi bahan evaluasi dan landasan untuk perbaikan mutu UPM di masa yang akan datang. Agar aktifitas survei dapat dilakukan dengan baik dan berkualitas, maka diperlukan panduan untuk hal itu.

2. Daftar Istilah

- 1.1. Uji Validitas merupakan pengujian derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.
- 1.2. Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten.

3. Tujuan dan Manfaat

Panduan ini disusun sebagai acuan atau petunjuk bagi Unit Kerja dalam melakukan survei. Survei sangat diperlukan untuk melihat keefektifan dan kesesuaian program kerja baik di Unit Kerja maupun UPM. Survei dapat dilakukan dengan mengambil responden dari pemangku kepentingan baik eksternal maupun internal, sehingga menghasilkan survei yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan dilakukan survei kepuasan terhadap *stakeholders* internal UPM, akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diperoleh informasi tentang kelemahan dari masing-masing komponen sebagai dasar peningkatan mutu layanan UPM.
2. Diperoleh informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan Unit Kerja yang telah dilaksanakan di UPM.
3. Sebagai bahan evaluasi, tindak lanjut dan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan UPM.

4. Uraian Panduan

Pelaksanaan survei terhadap pengelolaan UPM dimulai dengan penyusunan instrumen survei, uji coba instrumen survei, penyebaran instrumen survei, pengumpulan data hasil survei, pengolahan dan analisis data survei serta pelaporan hasil survei.

1.3. Survei Kepuasan Layanan UPM dengan responden Dosen, Mahasiswa, Tendik, dengan mekanisme berikut ini:

PMI	Dosen I Mahasiswa I Tendik	Rektorat I Dekan I Kaprodi
<ol style="list-style-type: none">1. Merancang instrumen bersama PMF, Fakultas, dan Direktorat,2. Menyebarakan uji coba,3. Mengolah uji coba.4. Laporan uji coba (reliabilitas dan validitas instrumen),5. Merevisi instrumen,6. Menyebarakan instrumen,7. Mengolah survei,8. Membuat laporan hasil survei.	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi instrumen (<i>submit</i>),2. Melihat hasil survei.	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima laporan hasil survei dari PMI.2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL)

Berdasarkan alur tersebut, berikut kewenangan masing-masing entitas yang terlibat dalam survei:

1. Direktorat PMI:
 - a. Berdasarkan laporan survei kepuasan dan hasil evaluasi instrumen survei periode sebelumnya, PMI menyusun instrumen survei yang akan digunakan.
 - b. Menguji instrumen survei dengan metode pengujian yang sesuai.
 - c. Jika hasil uji instrumen survei menyatakan valid, maka survei disebarkan ke sivitas akademika (Dosen, Mahasiswa, Tendik); namun jika tidak valid, maka instrumen survei direvisi kembali.
 - d. Setelah mendapatkan hasil isian instrumen survei, maka PMI mengolah hasil survei.
 - e. Melakukan analisa data dan menyusun laporan hasil survei.
2. Dosen/Mahasiswa/Tendik
 - a. Mengisi instrumen survei sesuai petunjuk yang disebutkan dan mengembalikan (*submit*) form isian survei.
 - b. Melihat laporan hasil survei.
3. Prodi/Fakultas/Rektorat
 - a. Menerima laporan hasil survei.
 - b. Menindaklanjuti hasil survei yang diawali dengan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
 - c. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL).

Mekanisme Survei Kepuasan Layanan:

1. Menyusun instrumen survei Kepuasan Layanan UPM

Penyusunan instrumen survei memperhatikan dimensi yang akan diukur dalam survei, misal survei kepuasan layanan UPM merupakan kompilasi dari instrumen survei yang terdapat di BAN PT dan LAM PT. Instrumen survei terlampir.

2. Menentukan dan Mengumpulkan Data Survei.

Pengumpulan data dari responden dilakukan dengan metode berupa angket (kuesioner) yang diberikan kepada responden pada periode tertentu. Jenis datanya adalah data kuantitatif yang ada dalam pertanyaan survei (skala) dan data kualitatif dalam pertanyaan terbuka dalam survei. Skala pengukuran data yang digunakan adalah skala nominal atau skala ordinal yang disusun menurut tingkatan tertentu.

Besaran sampel yang digunakan diambil secara proporsi dengan Tabel Isaac and Michael dengan tingkat kesalahan 1% atau 5% atau 10%. Atau dapat menggunakan metode penarikan sampel lainnya, missal dengan rumus Slovin atau Krejcie and Morgan.

Tabel Isaac and Michael

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

3. Mengolah Hasil Survei;

Isian instrumen hasil survei dari responden yang disebarkan melalui media *offline* atau *online* selanjutnya akan diolah dan dianalisis sesuai dengan kebutuhan yang ada. Misal untuk kebutuhan Akreditasi Program Studi, dengan dimensi dan jenis pertanyaan yang telah ditetapkan di atas.

Analisis data untuk butir-butir pertanyaan dengan menggunakan pendekatan statistika deskriptif dari data ordinal hasil survei. Beberapa tipe statistika deskriptif yang dapat digunakan adalah distribusi frekuensi, modus (media) untuk menemukan nilai kecenderungan dan rentang untuk indikasi variabilitas dari data set dapat digunakan nilai minimum, maksimum dan rentang.

4. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Analisis data hasil survei dapat divisualisasikan dengan berbagai cara, yang paling umum adalah berupa tabel, grafik batang atau lingkaran. Berdasarkan data analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan untuk pengambilan keputusan.

4.2 Survei Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa dengan responden Mahasiswa tiap mata kuliah, dengan mekanisme berikut ini :

DAK	Mahasiswa	Prodi Fakultas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi kebutuhan evaluasi pembelajaran berdasarkan standar mutu, kebijakan akademik, dan kebutuhan monitoring pembelajaran. 2. Menentukan dimensi dan indikator penilaian 3. Menyusun draft instrumen kuesioner menggunakan pertanyaan yang jelas, terukur, dan mudah dipahami mahasiswa. 4. Melakukan validitas dan realibilitas instrument kuesioner 5. Menetapkan dan mengimplementasikan kuesioner melalui Sistem Informasi Akademik (SIMPUL) pada setiap akhir semester. 6. Mengolah dan menganalisis hasil survei sebagai bahan monitoring dan evaluasi mutu pembelajaran. 7. Menyampaikan hasil evaluasi kepada Fakultas dan Program Studi untuk pembinaan dosen dan peningkatan kualitas pembelajaran. 8. Melakukan tindak lanjut dan penyempurnaan instrumen secara berkala sebagai bagian dari siklus PPEPP dalam SPMI. 	Mengisi instrumen (<i>submit</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima laporan hasil survei dari DAK. 2. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL)

Kewenangan entitas dalam pelaksanaan Survei Evaluasi Pembelajaran (EDOM)

1. Direktorat Akademik

- a. Menyusun kebijakan dan mekanisme pelaksanaan survei evaluasi pembelajaran.
- b. Menyusun, mengembangkan, dan memutakhirkan instrumen kuesioner.
- c. Mengelola pelaksanaan survei melalui Sistem Informasi Akademik.

- d. Melakukan pengolahan, analisis, dan distribusi hasil survei.
- e. Menyusun laporan evaluasi pembelajaran tingkat universitas.
- f. Melakukan monitoring pelaksanaan tindak lanjut hasil survei.

2. Fakultas

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan survei di lingkungan fakultas.
- b. Melakukan monitoring tingkat partisipasi mahasiswa dalam pengisian survei.
- c. Menelaah hasil evaluasi pembelajaran pada tingkat fakultas.
- d. Melakukan pembinaan dan tindak lanjut terhadap dosen berdasarkan hasil survei.
- e. Mengkoordinasikan perbaikan proses pembelajaran bersama Program Studi.

3. Program Studi

- a. Memastikan pelaksanaan survei pada seluruh mata kuliah di Program Studi.
- b. Melakukan monitoring keterlaksanaan evaluasi pembelajaran.
- c. Menganalisis hasil survei pada tingkat Program Studi dan mata kuliah.
- d. Menindaklanjuti hasil evaluasi bersama dosen pengampu mata kuliah.
- e. Menggunakan hasil survei sebagai bahan evaluasi kurikulum dan pembelajaran.

4. Mahasiswa

- a. Mengisi survei evaluasi pembelajaran secara objektif, jujur, dan bertanggung jawab.
- b. Memberikan umpan balik terhadap proses pembelajaran pada setiap mata kuliah.
- c. Menyampaikan masukan terkait metode pembelajaran, interaksi dosen, dan layanan akademik.
- d. Menjaga etika dan integritas dalam pengisian survei.

5. Unit Penjaminan Mutu

- a. Memastikan pelaksanaan survei sesuai standar mutu akademik dan siklus PPEPP.
- b. Melakukan audit dan monitoring terhadap efektivitas pelaksanaan survei.
- c. Mengevaluasi tindak lanjut hasil survei dalam peningkatan mutu pembelajaran.
- d. Memberikan rekomendasi perbaikan berkelanjutan terhadap sistem evaluasi pembelajaran.

Mekanisme Pelaksanaan Survei Evaluasi Pembelajaran, sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen Survei

Direktorat Akademik menyusun instrumen Survei Evaluasi Pembelajaran berdasarkan standar mutu akademik, kebutuhan monitoring pembelajaran, hasil evaluasi sebelumnya, serta masukan dari Fakultas, Program Studi, dan Unit Penjaminan Mutu. Penyusunan instrumen dilakukan dengan menetapkan dimensi dan indikator evaluasi yang mencakup keefektifan kelas, Metode Pengajaran dan Penggunaan Sumber Daya, dan Interaksi Dosen dan Mahasiswa. Instrumen disusun menggunakan pertanyaan yang jelas, terukur, dan relevan dengan proses pembelajaran.

2. Validasi Instrumen Kuesioner

Draft instrumen survei yang telah disusun direview bersama Fakultas, Program Studi, dan Unit Penjaminan Mutu untuk memastikan validitas, reliabilitas, dan kesesuaian indikator dengan standar pembelajaran yang berlaku. Validitas dan Reliabilitas kuesioner dilakukan dengan melakukan *pre test* instrumen kuesioner kepada responden mahasiswa. Proses validasi dilakukan untuk menjamin bahwa instrumen mampu mengukur kualitas pembelajaran secara objektif, transparan, dan akuntabel.

3. Pelaksanaan Survei

Survei Evaluasi Pembelajaran dilaksanakan secara daring melalui Sistem Informasi Akademik pada setiap akhir semester. Mahasiswa sebagai responden mengisi survei untuk setiap mata kuliah yang diambil pada semester berjalan. Pelaksanaan survei dilakukan dalam periode tertentu pada tiap semester dengan memastikan kerahasiaan identitas responden dan objektivitas hasil evaluasi.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data hasil survei yang telah diisi mahasiswa dikumpulkan secara otomatis melalui sistem informasi akademik dan selanjutnya diolah oleh Direktorat Akademik. Pengolahan data dilakukan melalui proses rekapitulasi, tabulasi, dan analisis hasil evaluasi berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditetapkan. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat efektivitas pembelajaran, kualitas pengajaran dosen, serta area yang memerlukan perbaikan.

5. Penyajian dan Distribusi Hasil Survei

Hasil survei evaluasi pembelajaran disajikan dalam bentuk laporan dan dashboard evaluasi yang dapat diakses oleh Fakultas dan Program Studi sesuai kewenangannya. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis dan terukur untuk mendukung proses monitoring mutu pembelajaran, pembinaan dosen, serta pengambilan keputusan akademik berbasis data.

6. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Fakultas dan Program Studi melakukan tindak lanjut terhadap hasil survei melalui evaluasi pembelajaran, pembinaan dosen, penyempurnaan metode pembelajaran, serta penguatan layanan akademik. Hasil survei juga digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi berkala dalam siklus PPEPP Sistem Penjaminan Mutu Internal untuk mendukung peningkatan kualitas pembelajaran secara berkelanjutan.

4.3 Survei Mitra Kerjasama dengan responden mitra UPM, dengan mekanisme berikut ini :

DPB	Mitra	Prodi Fakultas Universitas
Menyusun pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra.	-	Memberikan masukan terhadap indikator survei sesuai karakteristik kerja sama.
Menyusun instrumen/kuesioner survei berdasarkan standar mutu universitas.	-	Melakukan review instrumen agar sesuai dengan kebutuhan akademik maupun non-akademik.
Menetapkan daftar mitra yang menjadi responden survei.	Memastikan PIC yang akan mengisi survei.	Mengusulkan daftar mitra yang pernah bekerja sama dalam periode survei.
Memverifikasi data kontak mitra (nama, jabatan, email, nomor telepon).	Memberikan data kontak PIC yang aktif apabila diperlukan.	Membantu memperbarui data kontak mitra yang dikelola oleh unit masing-masing.
Menyusun jadwal pelaksanaan survei.	-	Menyesuaikan waktu pelaksanaan dengan agenda kerja sama yang sedang berlangsung.

DPB	Mitra	Prodi Fakultas Universitas
Menyampaikan surat pengantar dan tautan survei kepada mitra.	Menerima undangan survei.	Membantu menginformasikan kepada mitra apabila diperlukan.
Melakukan monitoring tingkat respons survei.	Mengisi survei secara objektif dan lengkap.	Mengingatkan mitra yang belum mengisi survei.
Melakukan tindak lanjut (follow-up) kepada mitra yang belum memberikan respons.	Memberikan tanggapan sesuai pengalaman kerja sama.	Mendukung proses follow-up kepada mitra yang menjadi tanggung jawab unit.
Mengumpulkan dan mengolah hasil survei.	-	Memberikan klarifikasi apabila terdapat temuan yang berkaitan dengan pelaksanaan kerja sama.
Melakukan analisis tingkat kepuasan mitra dan mengidentifikasi area perbaikan.	-	Memberikan masukan terhadap hasil analisis sesuai bidang kerja sama.
Menyusun laporan hasil survei dan rekomendasi peningkatan mutu kerja sama.	-	Menelaah hasil survei yang berkaitan dengan unit masing-masing.
Menyampaikan laporan kepada pimpinan universitas dan unit terkait.	-	Menerima hasil survei sebagai bahan evaluasi.
Menyusun rencana tindak lanjut (RTL) berdasarkan hasil survei.	Memberikan masukan apabila diperlukan untuk peningkatan kerja sama.	Menyusun program perbaikan layanan kerja sama pada tingkat program studi/fakultas/unit.
Memantau implementasi rencana tindak lanjut dan peningkatan kualitas layanan kerja sama.	Melanjutkan komunikasi dan kolaborasi dengan universitas.	Melaksanakan perbaikan layanan serta melaporkan progres kepada Divisi Kerja Sama.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengarsipkan seluruh dokumen survei sebagai bukti pelaksanaan SPMI dan akreditasi. 2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), 3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL). 	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyimpan dokumen pendukung tindak lanjut pada unit masing-masing. 2. Menerima laporan hasil survei dari DKP, 3. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), 4. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL).

Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

A. Divisi Kerja Sama Universitas

Divisi Kerja Sama merupakan unit yang bertanggung jawab sebagai koordinator utama dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Universitas Paramadina. Adapun tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

1. Menyusun pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama sesuai dengan kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Paramadina.
2. Menyusun, mengevaluasi, dan memperbarui instrumen survei agar relevan dengan tujuan evaluasi kualitas kerja sama.
3. Menetapkan periode pelaksanaan survei serta menyusun jadwal pelaksanaan setiap tahun.
4. Mengidentifikasi dan menetapkan daftar mitra yang menjadi responden berdasarkan data kerja sama aktif maupun yang telah selesai dilaksanakan pada periode tertentu.
5. Melakukan verifikasi data responden, meliputi nama institusi, nama penanggung jawab (PIC), jabatan, alamat surat elektronik, dan informasi pendukung lainnya.
6. Menyampaikan surat pengantar, informasi pelaksanaan, serta tautan survei kepada seluruh responden.
7. Melakukan pemantauan terhadap tingkat partisipasi responden selama periode pengisian survei.
8. Melakukan tindak lanjut (*follow-up*) kepada mitra yang belum memberikan respons hingga batas waktu yang ditentukan.
9. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis hasil survei menggunakan metode yang telah ditetapkan.
10. Menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Mitra beserta rekomendasi peningkatan kualitas layanan kerja sama.
11. Menyampaikan hasil survei kepada pimpinan universitas, fakultas, program studi, dan unit terkait sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.
12. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut hasil survei sebagai bagian dari siklus peningkatan mutu berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*).
13. Mengarsipkan seluruh dokumen pelaksanaan survei sebagai bukti implementasi SPMI dan pemenuhan kebutuhan akreditasi.
14. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
15. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL).

B. Program Studi/Fakultas/Unit Pengelola Kerja Sama

Program Studi, Fakultas, dan Unit kerja merupakan pelaksana kerja sama yang berinteraksi langsung dengan mitra sehingga memiliki tanggung jawab dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan survei. Tugasnya meliputi:

1. Mengusulkan daftar mitra yang telah melaksanakan kegiatan kerja sama selama periode survei.
2. Memastikan data kontak mitra yang dikelola pada unit masing-masing telah diperbarui dan valid.
3. Memberikan masukan terhadap penyusunan instrumen survei sesuai karakteristik kegiatan kerja sama yang dilaksanakan.
4. Menginformasikan pelaksanaan survei kepada mitra apabila diperlukan sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan tingkat respons.
5. Membantu Divisi Kerja Sama dalam melakukan tindak lanjut kepada mitra yang belum mengisi survei.
6. Memberikan klarifikasi terhadap hasil survei apabila terdapat masukan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan kerja sama di unitnya.
7. Mempelajari hasil survei sebagai bahan evaluasi mutu layanan kerja sama.
8. Menyusun rencana tindak lanjut atas rekomendasi hasil survei sesuai kewenangan unit masing-masing.
9. Melaksanakan program peningkatan mutu kerja sama berdasarkan hasil evaluasi survei.
10. Melaporkan pelaksanaan tindak lanjut kepada Divisi Kerja Sama sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi.
11. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
12. Membuat Rencana Tindak Lanjut (RTL).

C. Mitra Kerja Sama

Mitra Kerja Sama merupakan pihak eksternal yang menjadi responden dalam Survei Kepuasan Mitra. Partisipasi mitra sangat penting sebagai sumber informasi dalam mengevaluasi kualitas penyelenggaraan kerja sama Universitas Paramadina. Tanggung jawab mitra meliputi:

1. Menunjuk pejabat atau *person in charge* (PIC) yang berwenang untuk mengisi survei.
2. Memberikan tanggapan terhadap seluruh pertanyaan survei secara objektif, jujur, dan berdasarkan pengalaman selama pelaksanaan kerja sama.
3. Menyampaikan penilaian mengenai kualitas komunikasi, koordinasi, pelayanan, manfaat kerja sama, serta aspek lain yang tercantum dalam instrumen survei.

4. Memberikan saran, kritik, dan rekomendasi sebagai masukan bagi peningkatan mutu layanan kerja sama Universitas Paramadina.
5. Mengisi survei dalam periode waktu yang telah ditentukan.
6. Bersedia memberikan klarifikasi apabila diperlukan terhadap masukan yang disampaikan dalam survei.
7. Mendukung upaya peningkatan mutu kerja sama melalui komunikasi yang konstruktif dan berkelanjutan.

D. Pimpinan Universitas

Pimpinan Universitas memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa hasil Survei Kepuasan Mitra dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan mutu kerja sama. Tanggung jawabnya meliputi:

1. Menelaah laporan hasil Survei Kepuasan Mitra yang disampaikan oleh Divisi Kerja Sama.
2. Memberikan arahan strategis terhadap tindak lanjut hasil survei.
3. Menetapkan kebijakan peningkatan kualitas layanan kerja sama berdasarkan rekomendasi hasil evaluasi.
4. Mendorong fakultas, program studi, dan unit kerja untuk melaksanakan tindak lanjut secara berkelanjutan.
5. Melakukan evaluasi terhadap efektivitas implementasi perbaikan sebagai bagian dari siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama diharapkan berlangsung secara sistematis, akuntabel, dan berkelanjutan. Hasil survei menjadi dasar evaluasi kinerja layanan kerja sama sekaligus mendukung peningkatan mutu penyelenggaraan Tridarma Perguruan Tinggi melalui kemitraan yang berkualitas dan saling menguntungkan.

4.4 Survei *Tracer* Alumni/Pengguna dengan responden alumni/pengguna, melalui mekanisme berikut ini :

Prodi	DKI	Alumni Pengguna	Fakultas Universitas
1. Menerima Instrumen <i>tracer study</i> dari DKI 2. Mendistribusikan instrumen <i>tracer study</i> lulusan	1. Menentukan jadwal penyebaran instrumen <i>tracer study</i> lulusan 2. Berkoordinasi dengan program studi terkait	1. Menerima informasi dari DKI/Prodi/insani Madina untuk mengisi instrumen <i>tracer study</i> lulusan	1. Menerima laporan hasil survei dari Prodi, 2. Rapat Tinjauan

Prodi	DKI	Alumni Pengguna	Fakultas Universitas
3. Menerima laporan hasil <i>tracer study</i> lulusan dari DKI 4. Menindak lanjuti laporan hasil <i>tracer study</i> lulusan	instrumen <i>tracer study</i> lulusan 3. Memberikan instrumen <i>tracer study</i> lulusan kepada RAK untuk di Sah kan 4. Mendistribusikan instrumen <i>tracer study</i> lulusan kepada Alumni Program Studi Sarjana, Program Studi Magister dan Program Doktor 5. Mengolah data hasil survei <i>tracer study</i> lulusan sesuai kebutuhan 6. Merekap hasil survei <i>tracer study</i> lulusan berdasarkan Program Studi 7. Melaporkan hasil survei <i>tracer study</i> lulusan kepada Program Studi dan UPM 8. Mengunggah hasil <i>tracer study</i> pada laman Dikjen-dikti	2. Mengisi instrumen <i>tracer study</i> lulusan di Sevima Karirlink	Manajemen (RTM), 3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL).

Uraian

1. Program Studi (Prodi),

Program Studi berperan sebagai pelaksana *tracer study* di tingkat program studi dengan menerima instrumen *tracer study* dari Direktorat Kemahasiswaan dan Hubungan Alumni (DKI). Selanjutnya, Program Studi mendistribusikan instrumen tersebut kepada para lulusan sesuai dengan sasaran survei. Setelah pelaksanaan *tracer study* selesai, Program Studi menerima laporan hasil *tracer study* dari DKI untuk kemudian melakukan tindak lanjut terhadap hasil survei tersebut sebagai bahan evaluasi dan pengembangan mutu program studi.

2. Direktorat Kemahasiswaan dan Hubungan Alumni (DKI)

Direktorat Kemahasiswaan dan Hubungan Alumni (DKI) bertanggung jawab sebagai koordinator pelaksanaan *tracer study* di tingkat universitas. DKI menyusun jadwal penyebaran instrumen *tracer study* kepada lulusan serta berkoordinasi dengan setiap program studi terkait penyusunan dan pelaksanaan *tracer study*. Setelah instrumen disusun, DKI mengajukan

instrumen kepada Rektor melalui Rapat Akademik (RAK) untuk memperoleh pengesahan. Selanjutnya, DKI mendistribusikan instrumen *tracer study* kepada alumni Program Sarjana, Program Magister, dan Program Doktor. DKI juga mengolah data hasil survei sesuai kebutuhan, merekap hasil *tracer study* berdasarkan program studi, menyampaikan laporan hasil *tracer study* kepada program studi dan pimpinan universitas, serta mengunggah hasil *tracer study* ke laman Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dikti) sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Alumni/Pengguna

Alumni sebagai responden *tracer study* menerima informasi mengenai pelaksanaan survei dari DKI maupun Program Studi melalui berbagai media yang telah disediakan. Setelah menerima informasi tersebut, alumni mengisi instrumen *tracer study* melalui platform yang telah ditentukan, seperti aplikasi Sevima Karirlink, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kualitas pendidikan di universitas.

4. Fakultas/Universitas

Fakultas dan Universitas menerima laporan hasil *tracer study* yang telah disusun oleh DKI sebagai bahan evaluasi kinerja dan mutu lulusan. Berdasarkan laporan tersebut, pimpinan fakultas dan universitas melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) untuk membahas hasil *tracer study* serta mengidentifikasi peluang peningkatan mutu. Hasil pembahasan dalam RTM kemudian dituangkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang menjadi dasar pelaksanaan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pendidikan di lingkungan universitas.

5. Penutup

Survei kepuasan terhadap pengelolaan UPM dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan. Setiap tahun PMI melakukan survei kepuasan layanan UPM, DAK melakukan survei kepuasan pembelajaran tiap semester, PPM melakukan survei mitra kegiatan riset dan PKM, DKP melakukan survei mitra kegiatan Kerjasama, dan DKI melakukan survei *tracer* alumni. Hal ini tentunya demi peningkatan mutu layanan di UPM. Dengan pedoman ini diharapkan semua *stakeholders* dapat mengerti maksud dan tujuan UPM melakukan survei dan mempunyai perhatian untuk mengisi instrumen yang ditujukannya.

6. Daftar Pustaka

Panduan Survei Universitas Paramadina Tahun 2021

7. Lampiran

7.1 Instrumen Survey Kepuasan Layanan UPM

https://drive.google.com/file/d/1so_KWcUCB4sDgg0gRdGHq_h1zzPV8Tmx/view?usp=sharing

7.1 Instrumen Survei Kepuasan Mitra Nasional

s.id/surveikepuasan-upm

7.2 Instrumen Survei Kepuasan Mitra Internasional

s.id/satisfactionssurvey-upm

Lampiran Kuesioner Evaluasi Pembelajaran (DAK):

Dimensi	Pernyataan	Skala
Kefektifan Kelas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen memulai perkuliahan sesuai dengan waktu yang ditentukan 2. Dosen mengakhiri perkuliahan sesuai dengan waktu yang ditentukan 3. Dosen melaksanakan kuliah sesuai dengan jadwal yang berlaku 4. Di akhir perkuliahan, saya mendapatkan peningkatan pengetahuan 5. Di akhir perkuliahan, saya mendapatkan peningkatan ketrampilan 	<p>Skala Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Dimensi	Pernyataan	Skala
Metode Pengajaran dan Penggunaan Sumber Daya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen menjelaskan kontrak perkuliahan (silabus, GBPP, buku referensi, persentase penilaian) di awal kuliah. 2. Materi perkuliahan yang diberikan di kelas sesuai dengan kontrak perkuliahan yang diberikan di awal pertemuan. 3. Dosen menggunakan media audiovisual untuk melengkapi materi perkuliahan. 4. Dosen menggunakan metode pengajaran yang bervariasi seperti kerja kelompok, diskusi, role play dll. 5. Materi Perkuliahan (power point, media interaktif, bacaan, dll) yang diberikan dosen membantu dalam memahami materi Pelajaran. 6. Saat mengajar, Dosen memberikan perhatian terhadap seluruh mahasiswa di kelas 	
Interaksi Dosen dan Mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya dapat menjumpai materi perkuliahan (mis: power point) di e learning, media sosial, atau sarana teknologi lainnya. 2. Dosen memperhatikan pertanyaan yang diajukan mahasiswa di kelas. 3. Dosen bersedia berdiskusi di luar kelas 	

