

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN INGGRIS	
MONITORING KEPUASAN MAHASISWA	
Tujuan	Memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap layanan program studi terpenuhi, memberikan data untuk peningkatan kualitas layanan, dan mendukung evaluasi serta perbaikan program secara berkelanjutan.
Tanggung Jawab	1. Ketua Program Studi 2. Staff Administrasi 3. Tim Penjaminan Mutu
Prosedur	Perencanaan Survei • Tim Penjaminan Mutu (TPM) menyusun kuesioner berbasis indikator layanan, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, dan responsivitas layanan. • TPM menetapkan jadwal pelaksanaan survei (misalnya per semester). Penyebaran Survei • Staf administrasi mengirimkan survei secara online melalui platform resmi (SIKAD, email, atau Google Forms). • Mahasiswa diberi waktu 7-14 hari untuk mengisi survei. Pengumpulan dan Pengolahan Data • Staf administrasi mengumpulkan hasil survei. • TPM memproses data untuk mengidentifikasi tren, pola, dan tingkat kepuasan mahasiswa. Analisis dan Penyusunan Laporan • TPM melakukan analisis mendalam terhadap hasil survei, mencari area yang perlu diperbaiki. • Laporan disusun dalam bentuk grafik, tabel, dan narasi penjelasan.

Penyampaian Hasil

- Laporan hasil survei disampaikan kepada Ketua Program Studi untuk persetujuan.
- Hasilnya juga diinformasikan kepada mahasiswa melalui papan pengumuman atau portal akademik.

Tindak Lanjut dan Evaluasi

- Ketua Program Studi dan TPM merumuskan rencana perbaikan berdasarkan rekomendasi survei.
- Implementasi perbaikan dipantau, dan efektivitasnya diukur dalam survei berikutnya.

