



FAKULTAS HUKUM
Universitas Pancasila



ISO 21001: 2018
EDUCATION ORGANIZATIONS
MANAGEMENT SYSTEMS

**MERDEKA
BELAJAR**

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

Standar Operasional Prosedur Fakultas Hukum Universitas Pancasila Satuan Jaminan Mutu

DAFTAR ISI

1. SOP Nomor PR-7-4.4-4.405-01.v0 tentang Penyusunan dan Penetapan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran	1
2. SOP Nomor PR 7-4.4-4.405-02.v0 tentang Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran	4
3. SOP Nomor PR 7-6.2-4.405-01.v0 tentang Mekanisme Pembuatan Sasaran Mutu	7
4. SOP Nomor PR 7-9.1.2-4.405-06.v0 tentang Pengukuran Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran	10
5. SOP Nomor PR 1-8.3-4.405-01.v0 tentang Peninjauan / Pengembangan Kurikulum	13
6. SOP Nomor PR 7-9.1.2-4.405-01.v0 tentang Kepuasan Pelanggan: Evaluasi Kinerja FHUP Oleh Mahasiswa	16
7. SOP Nomor PR 7-9.1.2-4.405-02.v0 tentang Kepuasan Pelanggan: Evaluasi Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa	20
8. SOP Nomor PR 7-9.1.2-4.405-03.v0 tentang Kepuasan Pelanggan: Penelusuran Alumni (<i>Tracer Study</i>)	24
9. SOP Nomor PR 7-9.1.2-4.405-04.v0 tentang Kepuasan Pelanggan: Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan	29
10. SOP Nomor PR 7-9.1.2-4.405-05.v0 Mekanisme Keluhan Pelanggan	33
11. SOP Nomor PR 7-7.5.1-4.405-02.v0 tentang Pengendalian Rekaman.....	36
12. SOP Nomor PR 7-8.7-4.405-01.v0 Pengendalian Produk Tidak Sesuai.....	39
13. SOP Nomor PR 7-10.2-4.405-01.v0 tentang Tindakan Pencegahan.....	40
14. SOP Nomor PR 7-10.2-4.405-02.v0 tentang Tindakan Koreksi.....	41
15. SOP Nomor PR 7-7.5.1-4.405-01.v0 tentang Pengendalian Dokumen.....	43
16. SOP Nomor PR 7-9.2-4.405-01.v0 tentang Audit Internal.....	45
17. SOP Nomor PR 9-9.1.2-4.405-06.v0 tentang Pelayanan Bimbingan dan Konseling.....	49

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PENYUSUNAN DAN PENETAPAN	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

1 TUJUAN

- 1.1 Menyusun dan menetapkan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP
- 1.2 Memastikan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP terdokumentasikan secara memadai.
- 1.3 Dokumen visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP menjadi rujukan utama dalam penyusunan semua dokumen induk yang akan di susun.

2 RUANG LINGKUP

- 2.1 Ketentuan penyusunan/penetapan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP
- 2.2 Prosedur penyusunan/penetapan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP
- 2.3 Format pengesahan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP

3 ACUAN

- 3.1 Standar Nasional Indonesia BAN PT tentang visi, misi dan tujuan PT.
- 3.2 Statuta dan Renstra UP 2020-2024.
- 3.3 SK.Rektor No.0133/R/UP/V/2013 tentang Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
- 3.4 Renstra FHUP 2020-2024.
- 3.5 Dokumen visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP periode sebelumnya.
- 3.6 Dokumen SPMI FHUP

4 PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH

- 4.1 *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan suatu perangkat instruksi yang berkekuatan menjadi suatu petunjuk atau perintah.
- 4.2 Visi merupakan tujuan akhir dari keinginan yang dapat menggambarkan atau memberikan cita dan citra yang ingin diwujudkan dan sekaligus memotivasi dan memberi semangat yang senantiasa mewarnai pola pikir dan langkah dalam mengelola keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.
- 4.3 Misi merupakan sesuatu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi dan harus dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan secara maksimal, yang mencerminkan pandangan organisasi tentang kemampuannya dalam mencapai visi yang telah ditetapkan.
- 4.4 Tujuan merupakan target kualitatif organisasi, sehingga pencapaian target ini dapat merupakan ukuran kinerja faktor-faktor kunci keberhasilan organisasi.
- 4.5 Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tahunan. Sasaran merupakan bagian internal dalam proses perencanaan strategis
- 4.6 Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PENYUSUNAN DAN PENETAPAN	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

- 4.7 Dokumen induk merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP yang terdiri atas: visi, misi, tujuan dan sasaran serta sasaran mutu dan program kerja.

5 PROSEDURE

- 5.1 Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran FHUP, mengikuti mekanisme yang ditetapkan dalam SK.Rektor No.0133/R/UP/V/2013 dan dilakukan dengan melibatkan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan dan berbagai anggota masyarakat.
- 5.2 Pembentukan Tim Perumus dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran baik ditingkat fakultas maupun program studi di lingkungan FHUP diangkat berdasarkan surat tugas dekan.
- 5.3 Tim perumus terdiri ketua, sekretaris, Nara Sumber dan anggota.
- 5.4 Tim perumus memiliki tugas pokok melakukan kajian mengenai lingkungan eksternal dan internal FHUP, mempertimbangkan masukan dari pihak industri, alumni dan mahasiswa serta merumuskan visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi pencapaian yang dituangkan dalam rencana strategis
- 5.5 Tim Perumus melakukan review terhadap pencapaian VMTS sebelumnya dalam rapat koordinasi.
- 5.6 Tim menilai relevansi VMTS FHUP/prodi terhadap VMTS Universitas yang mengacu kepada Statuta, Renstra Universitas Pancasila dan Renstra FHUP.
- 5.7 Tim perumus mengadakan rapat untuk menganalisis potensi lingkungan internal dan eksternal FHUP/Prodi dengan melibatkan pimpinan FHUP serta jajarannya, para Ketua Program Studi, para Kepala Unit, dosen, alumni serta pihak industri sebagai pengguna lulusan.
- 5.8 Perumusan VMTS FHUP/prodi didasari pada analisis SWOT yang terdiri atas analisis lingkungan internal dan eksternal dengan kajian berdasarkan Standar Mutu FHUP yang berbasis BAN-PT dan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal).
- 5.9 Pengajuan dokumentasi yang berisi rumusan VMTS FHUP/Prodi dilaporkan oleh Tim perumus kepada pimpinan fakultas untuk kemudian dibawa dalam rapat pleno Senat Akademik Fakultas.
- 5.10 Rumusan VMTS FHUP yang telah ditandatangani ketua perumus dan disetujui oleh Dekan FHUP/Ketua Prodi, kemudian diajukan untuk disahkan oleh Senat FHUP, melalui Surat Pengesahan Dekan.

6 PIHAK YANG TERKAIT

- 6.1 Dekan FHUP
- 6.2 Para Wadek
- 6.3 Ketua SJM
- 6.4 Ketua Program Studi
- 6.5 Ka.Bagian /Unit

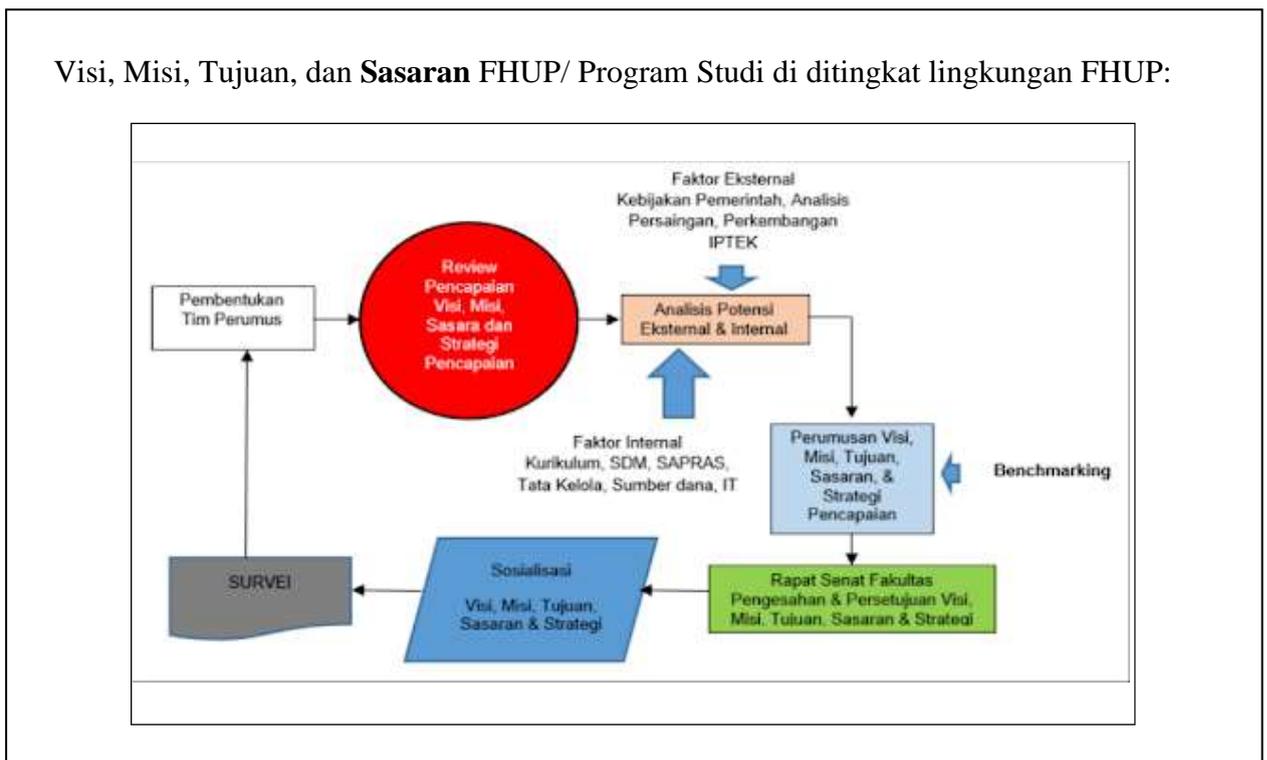
7 DOKUMENTASI

- 7.1 Dokumen Laporan Penyusunan VMTS FHUP/Prodi
- 7.2 Dokumen Pengesahan VMTS FHUP/Prodi (FM 7- 4.4-4.405-09.v0)

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PENYUSUNAN DAN PENETAPAN	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

8 DIAGRAM ALIR

Bagan Alir penyusunan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran baik ditingkat fakultas maupun program studi dilingkungan FHUP adalah sebagai berikut:



 <p>Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP</p> <p>Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.</p>	 <p>Dibuat oleh : Ketua SJM</p> <p>Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.</p>	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	SOSIALISASI	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

1 TUJUAN

- 1.1 Mensosialisasikan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP
- 1.2 Memastikan prosedur sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP terdokumentasikan secara memadai.
- 1.3 Dokumen sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP menjadi rujukan utama dalam penyusunan semua dokumen terkait.
- 1.4 Agar terciptanya pola kerja yang kongkrit, yang sudah ditargetkan secara spesifik dalam VMTS FHUP/Prodi, sehingga sivitas akademika FHUP/prodi memiliki arah tujuan yang jelas dan pasti sesuai VMTS yang telah ditetapkan.

2 RUANG LINGKUP

- 2.1 Ketentuan sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP.
- 2.2 Prosedur sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP.
- 2.3 Format laporan sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP.

3 ACUAN

- 3.1 Standar Nasional Indonesia BAN PT tentang visi, misi dan tujuan PT.
- 3.2 Statuta dan Renstra UP 2020-2024.
- 3.3 SK.Rektor No.0133/R/UP/V/2013 tentang Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
- 3.4 Renstra FHUP 2020-2024.
- 3.5 Dokumen visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP periode sebelumnya.
- 3.6 Dokumen SPMI FHUP
- 3.7 Dokumen VMTS yang telah disahkan

4 PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH

- 4.1 *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan suatu perangkat instruksi yang berkekuatan menjadi suatu petunjuk atau perintah.
- 4.2 Visi merupakan tujuan akhir dari keinginan yang dapat menggambarkan atau memberikan cita dan citra yang ingin diwujudkan dan sekaligus memotivasi dan memberi semangat yang senantiasa mewarnai pola pikir dan langkah dalam mengelola keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.
- 4.3 Misi merupakan sesuatu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi dan harus dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan secara maksimal, yang mencerminkan pandangan organisasi tentang kemampuannya dalam mencapai visi yang telah ditetapkan.
- 4.4 Tujuan merupakan target kualitatif organisasi, sehingga pencapaian target ini dapat merupakan ukuran kinerja faktor-faktor kunci keberhasilan organisasi.
- 4.5 Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tahunan. Sasaran merupakan bagian internal dalam proses perencanaan strategis

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	SOSIALISASI	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

- 4.6 Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.
- 4.7 Sosialisasi VMTS merupakan kegiatan dalam proses pemahaman VMTS FHUP/Prodi agar memiliki arah tujuan yang jelas dan pasti sesuai VMTS yang telah ditetapkan.
- 4.7 Dokumen induk merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP yang terdiri atas: visi, misi, tujuan dan sasaran serta sasaran mutu dan program kerja.

5 PROSEDURE

- 5.1 Tersedianya Dokumen Pengesahan VMTS FHUP/Prodi
- 5.2 Pembentukan Tim Sosialisasi VMTS di tingkat fakultas/prodi
- 5.3 Sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP dilakukan dengan pendekatan eksternal dan internal.
- 5.4 Sosialisasi dengan pendekatan internal dilakukan dengan cara mencantumkan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP pada dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP.
- 5.5 Sosialisasi dengan pendekatan eksternal dilakukan dengan cara mencantumkan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP pada brosur, penerimaan mahasiswa baru, media sosial, dan website.
- 5.6 Sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP dilakukan dengan melakukan pemasangan banner dan pigura yang berisi visi, misi, tujuan dan sasaran di ruangan pimpinan fakultas/program studi, di ruangan dosen, ruangan kelas serta tempat strategis lain untuk sosialisasi.
- 5.7 Sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP untuk *stakeholder* dilakukan dengan cara melibatkan *stakeholder* dalam kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.

6 PIHAK YANG TERKAIT

- 6.1 Dekan FHUP
- 6.2 Para Wadek
- 6.3 Ketua Program Studi
- 6.4 Ka.Bagian /Unit

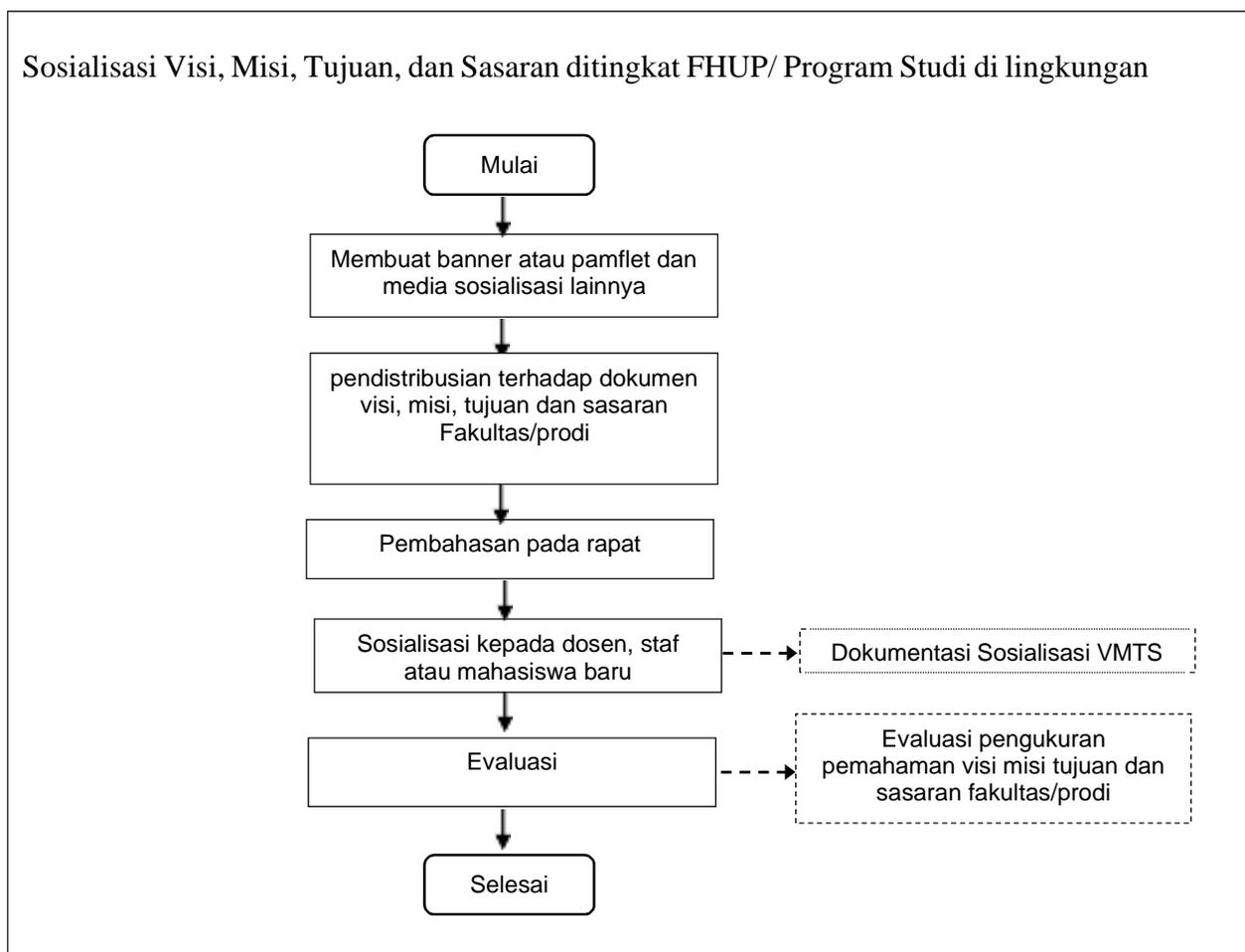
7 DOKUMENTASI

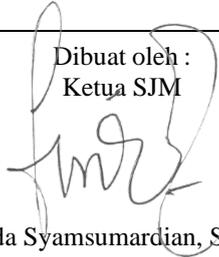
- 7.1 Dokumen Laporan Penyusunan VMTS FHUP/Prodi
- 7.2 Dokumen Pengesahan VMTS FHUP/Prodi (PR 7- 4.4-4.405 -09.v0)
- 7.3 Dokumen Sosialisasi VMTS FHUP/Prodi

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	SOSIALISASI	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

8 DIAGRAM ALIR

Bagan Alir Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran baik ditingkat fakultas maupun program studi dilingkungan FHUP adalah sebagai berikut:



Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	MEKANISME PEMBUATAN SASARAN MUTU	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Mekanisme Pembuatan Sasaran Mutu ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman untuk menentukan target / program kerja yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu, dari fakultas, program studi dan unit kerja dilingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup dari Prosedur Mutu Mekanisme Pembuatan Sasaran Mutu ini adalah target / program kerja yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu, dari fakultas, program studi dan unit kerja dilingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila. Adapun Target / Program Kerja tersebut berkaitan dengan proses belajar mengajar di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila.

3. ACUAN :

3.1. Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. **Tinjauan Manajemen** adalah langkah dari Manajemen Puncak (*Top Management*) universitas / fakultas, untuk meninjau sistem manajemen mutu pada kurun waktu yang telah direncanakan untuk memastikan kesinambungan, kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu. Tinjauan ini termasuk pengkajian peluang peningkatan serta kebutuhan untuk mengubah sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu universitas, fakultas, program studi dan unit kerja.
- 4.2. **Kebijakan Mutu** adalah keseluruhan maksud dan tujuan universitas/fakultas, yang telah dinyatakan secara resmi oleh pimpinan puncak yang terkait dengan mutu.
- 4.3. **Sasaran Mutu** adalah goal/target/program kerja dari suatu organisasi (universitas, fakultas, prodi atau unit kerja) dalam melakukan suatu proses yang ingin dicapai berdasarkan Pedoman Mutu dalam jangka waktu tertentu, hingga rencana untuk pencapaiannya.
- 4.4. **Pernyataan Sasaran Mutu** adalah kalimat pernyataan yang mengandung rencana peningkatan/perbaikan terhadap target/program kerja dari suatu organisasi (universitas, fakultas, prodi atau unit kerja) dalam melakukan suatu proses yang ingin dicapai berdasarkan Pedoman Mutu.
- 4.5. **Uraian Kerja/Kegiatan** dalam Sasaran Mutu adalah rincian kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai pernyataan sasaran mutu yang telah ditetapkan.
- 4.6. **Elemen IPO** adalah salah satu unsur dari Input, Proses atau Output dari kegiatan yang akan dilakukan.
- 4.7. **Indikator Kinerja** adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan yang digunakan untuk membantu suatu organisasi (universitas, fakultas, prodi atau unit kerja) dalam menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran mutu yang akan dicapai.
- 4.8. **Satuan Ukuran** adalah satuan untuk bisa melihat tingkat keberhasilan dari hasil yang ingin dicapai
- 4.9. **Waktu Pengukuran** adalah ukuran waktu yang ditetapkan sebagai waktu peninjauan terhadap target dari sasaran mutu yang akan dicapai.
- 4.10. **Strategi Pencapaian Sasaran Mutu** adalah cara pencapaian untuk setiap sasaran mutu yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki, serta masukan dari sivitas akademika dan pemangku kepentingan.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME PEMBUATAN SASARAN MUTU	

4.11. **Evaluasi Ketidaktercapaian Sasaran Mutu** adalah evaluasi hasil dari monitoring dengan ditemukannya ketidaksesuaian dari target/program kerja yang ditetapkan, sehingga didapat akar masalah dari ketidaksesuaian tersebut untuk dicari tindakan perbaikan bila terget/program kerja tersebut dilanjutkan.

4.12. **Monitoring Sasaran Mutu** adalah proses pemantauan terhadap pencapaian sasaran mutu yang sudah ditetapkan secara periodik (3 bulanan).

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Dekan FHUP
- 5.2. Wakil Dekan Bidang 1, 2 dan 3
- 5.3. Seluruh Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 5.4. Seluruh Staf Jurusan dan staf fakultas
- 5.5. Seluruh Unit-unit Kerja FHUP

6. PROSEDUR

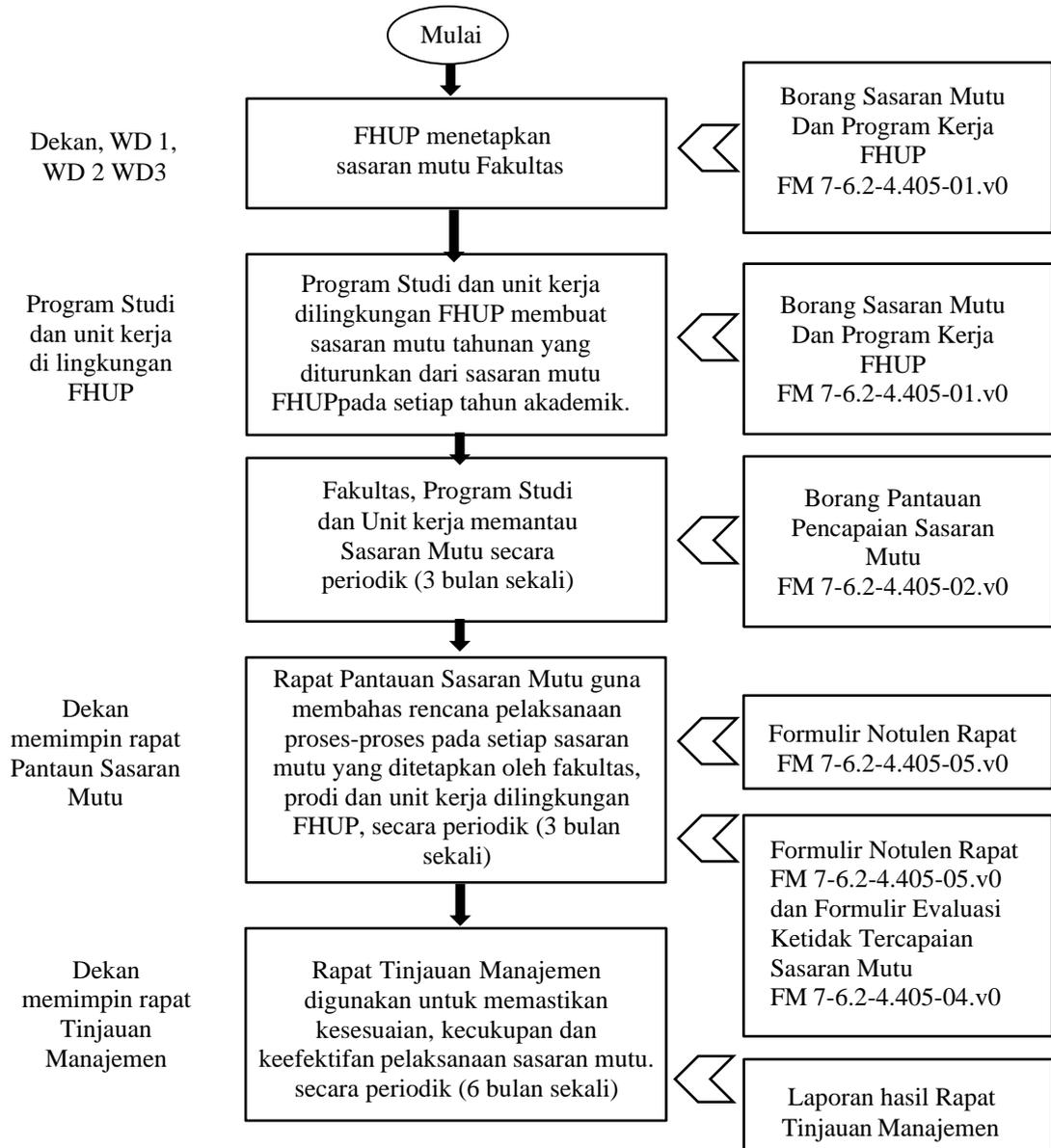
- 6.1. Dekan menetapkan sasaran mutu FHUP dan memastikan setiap program studi dan unit kerja membuat sasaran mutu yang menunjang sasaran mutu FHUP.
- 6.2. Setiap program studi dan unit kerja dilingkungan FHUP harus memiliki sasaran mutu tahunan yang diturunkan dari sasaran mutu FHUP pada setiap tahun akademik.
- 6.3. Dekan memastikan diukurnya pencapaian terhadap sasaran mutu dimaksud melalui laporan Pantauan Sasaran Mutu secara periodik (3 bulan sekali) dan dibahas pada rapat pimpinan pada tahun akademik berjalan.
- 6.4. Dekan memimpin rapat pimpinan guna membahas rencana pelaksanaan proses-proses pada setiap sasaran mutu yang ditetapkan oleh fakultas, prodi dan unit kerja dilingkungan FHUP.
- 6.5. Dekan dibantu oleh unit Satuan Jaminan Mutu (SJM) akan melakukan monitoring dan evaluasi dari sasaran mutu yang dibuat dan dilaksanakan oleh setiap program studi dan unit kerja dilingkungan FHUP, melalui rapat Tinjauan Manajemen yang diadakan 6 (enam) bulan sekali. Tinjauan Manajemen digunakan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelaksanaan sasaran mutu. Dalam rapat Tinjauan Manajemen tersebut juga mencakup pembahasan peluang perbaikan yang berkelanjutan, tindakan koreksi dari ketidaksesuaian serta tindakan pencegahan dari hasil pantauan sasaran mutu yang dibuat oleh setiap program studi dan unit kerja.

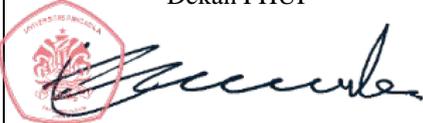
7. DOKUMENTASI :

Formulir No.	Judul
FM 7-6.2-4.405-01.v0	SASARAN MUTU DAN PROGRAM KERJA
FM 7-6.2-4.405-02.v0	PANTAUAN PENCAPAIAN SASARAN MUTU
FM 7-6.2-4.405-03.v0	STRATEGI PENCAPAIAN SASARAN MUTU
FM 7-6.2-4.405-04.v0	EVALUASI KETIDAK TERCAPAIAN SASARAN MUTU
FM 7-10.1-4.405-05.v0	FORMULIR NOTULEN RAPAT

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	MEKANISME PEMBUATAN SASARAN MUTU	

8. DIAGRAM ALIR :



Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGUKURAN PEMAHAMAN	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

1 TUJUAN

- 1.1 Menyusun dan menetapkan instrument survey proses peninjauan visi misi berjalan efektif dan efisien
- 1.2 Memastikan proses survey pemahaman visi, misi, tujuan dan sasaran visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum Universitas Pancasila berjalan dengan baik.
- 1.3 Dokumen pengukuran pemahaman visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP menjadi rujukan utama dalam penyusunan semua dokumen induk yang akan di susun.

2 RUANG LINGKUP

- 2.1 Ketentuan pengukuran pemahaman visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP
- 2.2 Prosedur pengukuran pemahaman visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP
- 2.3 Format pengukuran pemahaman visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP

3 ACUAN

- 3.1 Standar Nasional Indonesia BAN PT tentang visi, misi dan tujuan PT.
- 3.2 Statuta dan Renstra UP 2015-2019.
- 3.3 SK.Rektor No.0133/R/UP/V/2013 tentang Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
- 3.4 Renstra FHUP 2015-2019.
- 3.5 Dokumen visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Hukum dan Program Studi di lingkungan FHUP periode sebelumnya.
- 3.6 Dokumen SPMI FHUP

4 PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH

- 4.1 *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan suatu perangkat instruksi yang berkekuatan menjadi suatu petunjuk atau perintah.
- 4.2 Visi merupakan tujuan akhir dari keinginan yang dapat menggambarkan atau memberikan cita dan citra yang ingin diwujudkan dan sekaligus memotivasi dan memberi semangat yang senantiasa mewarnai pola pikir dan langkah dalam mengelola keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.
- 4.3 Misi merupakan sesuatu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi dan harus dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan secara maksimal, yang mencerminkan pandangan organisasi tentang kemampuannya dalam mencapai visi yang telah ditetapkan.
- 4.4 Tujuan merupakan target kualitatif organisasi, sehingga pencapaian target ini dapat merupakan ukuran kinerja faktor-faktor kunci keberhasilan organisasi.
- 4.5 Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tahunan. Sasaran merupakan bagian internal dalam proses perencanaan strategis
- 4.6 Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.
- 4.7 Pengukuran merupakan penentuan dimensi atau kapasitas terhadap suatu standar.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PENGUKURAN PEMAHAMAN	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

- 4.8 Pemahaman merupakan tingkat kemampuan dengan harapan agar mampu memahami keadaan, konsep, situasi dan kondisi yang diingat dan diketahuinya sesuai dengan maksud penggunaannya.

5 PROSEDURE

- 5.1 Pembentukan Tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran Fakultas/Prodi.
- 5.2 SJM/GJM melakukan rapat koordinasi dengan tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran Fakultas/Prodi.
- 5.3 Tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran menyebarkan kuesioner instrumen kepada responden. (FM 7-9.1.2-4.405-13.v0)
- 5.4 Tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran melakukan kompilasi data kuesioner.
- 5.5 Tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran menyusun laporan dan menyerahkan kepada Dekan.
- 5.6 Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

6 PIHAK YANG TERKAIT

- 6.1 Dekan FHUP
- 6.2 Para Wadek
- 6.3 Ka. SJM
- 6.4 Ketua Program Studi
- 6.5 Ka. Bagian /Unit
- 6.6 GJM Prodi

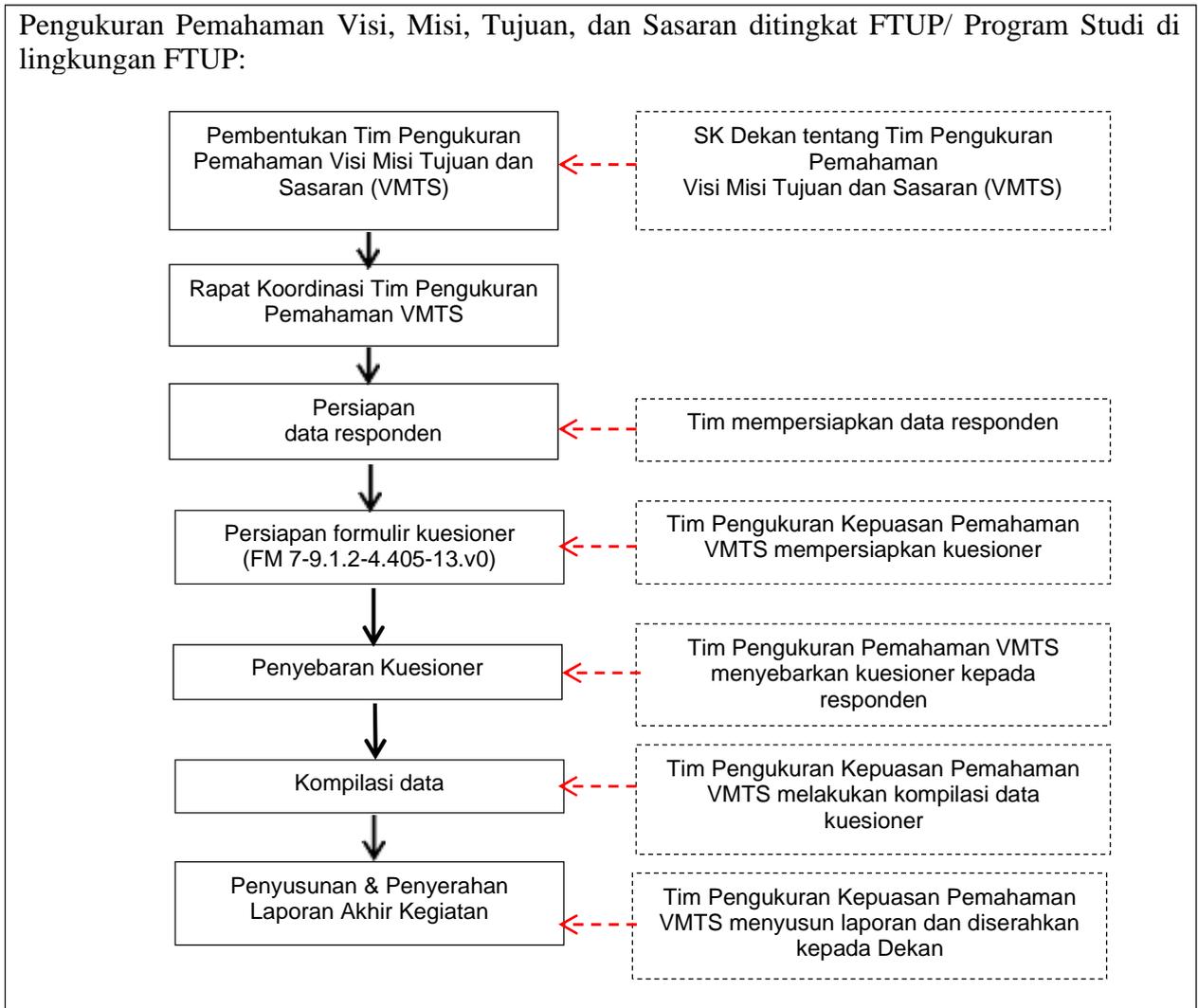
7 DOKUMENTASI

- 7.1 Dokumen Formulir Kuesioner pengukuran pemahaman (FM 7-9.1.2-4.405-13.v0)
- 7.2 Dokumen Laporan Pengukuran Pemahaman VMTS

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGUKURAN PEMAHAMAN	
	VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN	

8 DIAGRAM ALIR

Bagan Alir Pengukuran Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran baik ditingkat fakultas maupun program studi di lingkungan FHUP adalah sebagai berikut:



Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lida Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PENINJAUAN / PENGEMBANGAN KURIKULUM	

1. TUJUAN :

Tujuan dari Prosedur Peninjauan dan Pengembangan Kurikulum ini digunakan sebagai arahan dan pedoman secara operasional bagi FHUP dalam pelaksanaan peninjauan atau evaluasi, revisi serta pengembangan kurikulum pada setiap program studi di lingkungan FHUP.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini meliputi kegiatan-kegiatan peninjauan dan pengembangan kurikulum di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila. Peninjauan kurikulum sampai dengan pengesahan kurikulum baru. Pemberlakuan prosedur pengembangan kurikulum di semua program studi (prodi). Langkah revisi dan pengembangan kurikulum meliputi segala aktivitas yang berkenaan dengan program evaluasi, revisi, pengembangan sampai pengembangankurikulum yang mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, revisi sampai padaaplikasi hasil dari kegiatan peninjauan revisi dan pengembangan kurikulum dalam proses kegiatan edukatif program studi di lingkungan FHUP.

3. ACUAN :

- 3.1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, Pasal 1 butir 6
- 3.2. PP No. 19 Tahun 2005 tentang SNP.
- 3.3. UU N0.12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 3.4. Peraturan Pemerintah No.8 Tahun 2014 Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)
- 3.5. Permendikbud No. 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNPT)
- 3.6. Statuta Fakultas Hukum Universitas Pancasila Tahun 2015
- 3.7. Kebijakan Mutu Akademik Fakultas Hukum Universitas Pancasila
- 3.8. Standar Kompetensi Lulusan Fakultas Hukum Universitas Pancasila
- 3.9. Pedoman Akademik Fakultas Hukum Universitas Pancasila
- 3.10. Panduan RPS Fakultas Hukum Universitas Pancasila
- 3.11. Spesifikasi Program Studi

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Kurikulum adalah seperangkat rencana pembelajaran yang dikemas dalam perkuliahan kelas, praktikum di laboratorium, dan praktik kerja lapangan
- 4.2. Pengembangan kurikulum adalah usaha pengaktualisasian kurikulum sesuai dengan bidang ilmu yang bersangkutan dan tuntutan *stakeholders*
- 4.3. *Stakeholders* adalah pihak-pihak yang berkepentingan dengan jasa penyelenggaraan pendidikan tinggi
- 4.4. Peninjauan kurikulum adalah Langkah meninjau kembali seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan materi serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikantertent

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Senat FHUP memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk mensahkan dokume kurikulum.
- 5.2. Dekan memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melakukan verifikasi dokumen kurikulum yang sudah disahkan oleh Senat FHUP
- 5.3. Kajor memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melakukan peninjauan dan pengembangan kurikulum

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENINJAUAN / PENGEMBANGAN KURIKULUM	

- 5.4. Sekjur bertanggung jawab dalam penyusunan rencana peninjauan dan pengembangan kurikulum
- 5.5. Dosen bertanggung jawab dalam penyampaian materi ajar berdasarkan pengembangan kurikulum yang telah ditetapkan
- 5.6. PA bertanggung jawab dalam pendampingan dalam proses pembelajaran mahasiswa berdasarkan pengembangan kurikulum yang telah ditetapkan.
- 5.7. Staf administrasi jurusan bertanggung jawab dalam menyiapkan ruang kelas, formulir monitoring SAP, daftar hadir dosen, daftar hadir mahasiswa dan kelengkapan peralatan perkuliahan (media ajar) sesuai pengembangan kurikulum yang telah ditetapkan.

6. PROSEDUR PENINJAUAN / PENGEMBANGAN KURIKULUM :

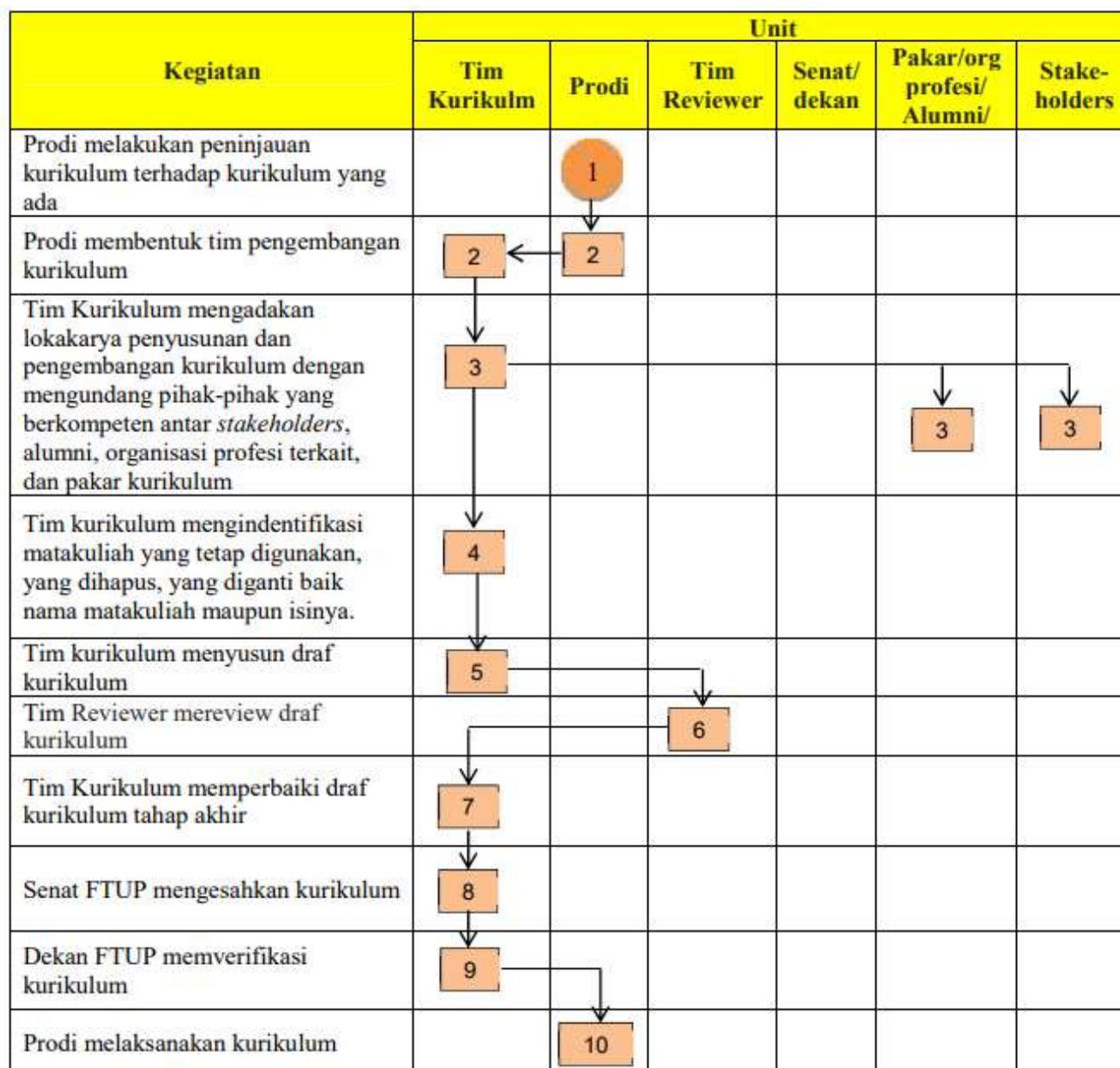
- 6.1. Pengembangan kurikulum dilakukan selambat-lambatnya setiap 4 tahun
- 6.2. Pengembangan kurikulum dilakukan dengan melibatkan *stakeholders*, alumni, organisasi profesi terkait, dan pakar kurikulum
- 6.3. Prodi melakukan peninjauan terhadap kurikulum yang ada
- 6.4. Prodi membentuk tim pengembangan kurikulum
- 6.5. Tim kurikulum mengadakan lokakarya peninjauan/pengembangan kurikulum dengan mengundang pihak-pihak yang berkompeten antara lain *stakeholders*, alumni, organisasi profesi terkait, dan pakar kurikulum
- 6.6. Tim kurikulum mengidentifikasi mata kuliah-mata kuliah yang tetap digunakan, ditiadakan, diganti baik itu nama mata kuliah atau isinya
- 6.7. Tim kurikulum menyusun draf kurikulum
- 6.8. Tim *reviewer* mereview draf kurikulum
- 6.9. Tim kurikulum memperbaiki draf kurikulum akhir
- 6.10. Senat FHUP mengesahkan kurikulum
- 6.11. Dekan FHUP memverifikasi kurikulum
- 6.12. Ka. Prodi melaksanakan kurikulum

7. DOKUMENTASI :

Formulir No.	Judul
	Berita Acara Peninjauan Kurikulum
	Daftar Hadir Peserta Pengembangan Kurikulum
	SK Tim Pengembang Kurikulum
	SK Tim Pengembang Kurikulum

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENINJAUAN / PENGEMBANGAN KURIKULUM	

8. DIAGRAM ALIR :



Sumber : SJM

Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FHUP OLEH MAHASISWA	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kinerja pelayanan Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa dalam proses belajar mengajar di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila.

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Perpustakaan, Tata Usaha Fakultas, dan Survey Kepuasan terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan FHUP ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh mahasiswa.

3. ACUAN :

- 3.1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2. Undang-undang No.14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- 3.3. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 3.4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Kepuasan Pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan.
- 4.2. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FHUP
- 4.3. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FHUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FHUP.
- 4.4. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada kinerja FHUP
- 4.5. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi.
- 4.6. Persepsi pelanggan adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya.
- 4.7. Kuisisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja FHUP. Kuisisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa yang berhubungan dengan kinerja pelayanan FHUP.

5. WAKTU PENILAIAN KINERJA PELAYANAN FHUP :

- 5.1. Penilaian terus menerus, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai secara berkelanjutan tanpa terbatas pada jangka waktu tertentu.
- 5.2. Penilaian berkala, yaitu penilaian yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai pada jangka waktu tertentu, berdasarkan rencana atau program yang telah ditetapkan.
- 5.3. Penilaian sewaktu-waktu, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan dan menilai secara mendadak berdasarkan data, informasi, atau keperluan pada saat tertentu terhadap suatu persoalan khusus di luar rencana yang kegiatan penilaian/pengawasan yang telah ditetapkan.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FHUP OLEH MAHASISWA	

6. PARAMETER KINERJA PELAYANAN FHUP :

- 6.1. **Tangible**, yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik FHUP dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh institusi (FHUP).
- 6.2. **Reliability**, keandalan yaitu kemampuan dosen/karyawan/pejabat struktural untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 6.3. **Responsiveness**, daya tanggap yaitu suatu kemauan dari dosen/karyawan/pejabat struktural untuk memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan mahasiswa.
- 6.4. **Assurance**, Kepastian yaitu berupa suatu kemampuan dosen/karyawan/pejabat struktural untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa serta menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada institusi.
- 6.5. **Empathy**, Empati yaitu kesediaan dosen/karyawan/pejabat struktural untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa, atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa.

7. PROSEDURE :

- 7.1. Pembentukan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP Oleh Mahasiswa, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP Oleh Mahasiswa.
- 7.2. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP melakukan koordinasi.
- 7.3. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP berkoordinasi dengan Pulahta FHUP menyiapkan data daftar dan jumlah mahasiswa sebagai responden.
- 7.4. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP menyiapkan formulir kuesioner (FM7-9.1.2-4.405-01.v2).
- 7.5. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden.
- 7.6. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP melakukan kompilasi data kuesioner.
- 7.7. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP menyusun laporan dan menyerahkan kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang I dan Prodi.
- 7.8. Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FHUP, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

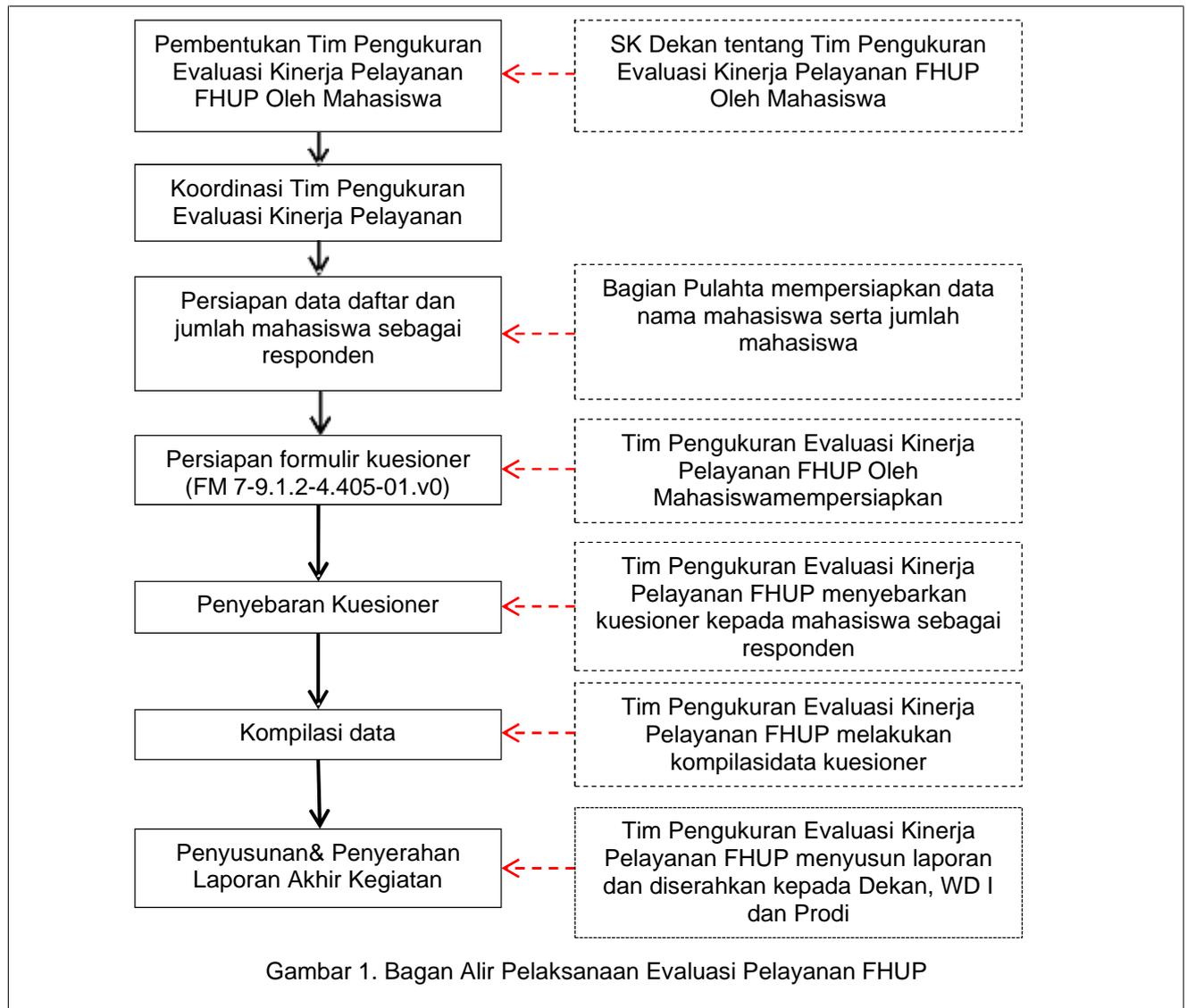
8. PIHAK YANG TERKAIT :

- 8.1. Dekan FHUP
- 8.2. Wakil Dekan Bidang 1
- 8.3. Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 8.4. Staf Jurusan
- 8.5. Bagian Pulahta FHUP

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FHUP OLEH MAHASISWA	

9. DIAGRAM ALIR :

Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Dosen adalah sebagai berikut :



	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA FHUP OLEH MAHASISWA	

10. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-01.v0	FORMULIR KUESIONER PELAYANAN FHUP
FM 7-9.1.2-4.405-02.v0	FORMULIR TINDAKLANJUT PELAYANAN FHUP
FM 7-9.1.2-4.405-03.v0	FORMULIR SURAT PENGANTAR PENGISIAN PELAYANAN FHUP

 Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA DOSEN OLEH MAHASISWA	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kinerja dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh dosen dan peningkatan kepuasan pengguna (*stakeholder*) dalam hal ini mahasiswa dalam proses belajar mengajar di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa terhadap kinerja dosen di lingkup FHUP. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja dosen ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh mahasiswa.

3. ACUAN :

- 3.1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2. Undang-undang No.14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- 3.3. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Kepuasan Pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan.
- 4.2. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FHUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FHUP.
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FHUP.
- 4.4. Dosen adalah pengajar atau objek evaluasi.
- 4.5. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada dosen.
- 4.6. Kuisisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja dosen FHUP. Kuisisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa yang berhubungan dengan kinerja dosen yang bersangkutan.

5. VARIABEL PENGUKURAN :

Ada tiga bagian yang dikaji dari evaluasi ini, yaitu meliputi : PBM, kapabilitas dosen (kinerja dosen), dan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Lebih jelasnya disajikan dalam gambar berikut ini:

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA DOSEN OLEH MAHASISWA	



6. WAKTU PENILAIAN KINERJA DOSEN :

- 6.1. Penilaian terus menerus, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai secara berkelanjutan tanpa terbatas pada jangka waktu tertentu.
- 6.2. Penilaian berkala, yaitu penilaian yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai pada jangka waktu tertentu, berdasarkan rencana atau program yang telah ditetapkan.
- 6.3. Penilaian sewaktu-waktu, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan dan menilai secara mendadak berdasarkan data, informasi, atau keperluan pada saat tertentu terhadap suatu persoalan khusus di luar rencana yang kegiatan penilaian/pengawasan yang telah ditetapkan.

7. PARAMETER KINERJA DOSEN :

- 7.1. Kinerja Dosen berdasarkan kompetensi Paedagogik akademik (persiapan mengajar, pelaksanaan dan evaluasi belajar).
- 7.2. Kinerja Dosen berdasarkan kompetensi Pedagogik Non Akademik (pembimbingan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat).
- 7.3. Kinerja Dosen Berdasarkan Kompetensi Kepribadian (Non Paedagogik).
- 7.4. Kinerja Dosen Berdasarkan Kompetensi Sosial (Non Paedagogik).

8. PROSEDURE :

- 8.1. Pembentukan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM).
- 8.2. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen melakukan koordinasi.
- 8.3. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen berkoordinasi dengan Pulahta FHUP menyiapkan data daftar matakuliah dan jumlah mahasiswa sebagai responden.
- 8.4. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen menyiapkan formulir kuesioner (FM 7-9.1.2-4.405-04.v2).
- 8.5. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden.
- 8.6. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen melakukan kompilasi data kuesioner.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA DOSEN OLEH MAHASISWA	

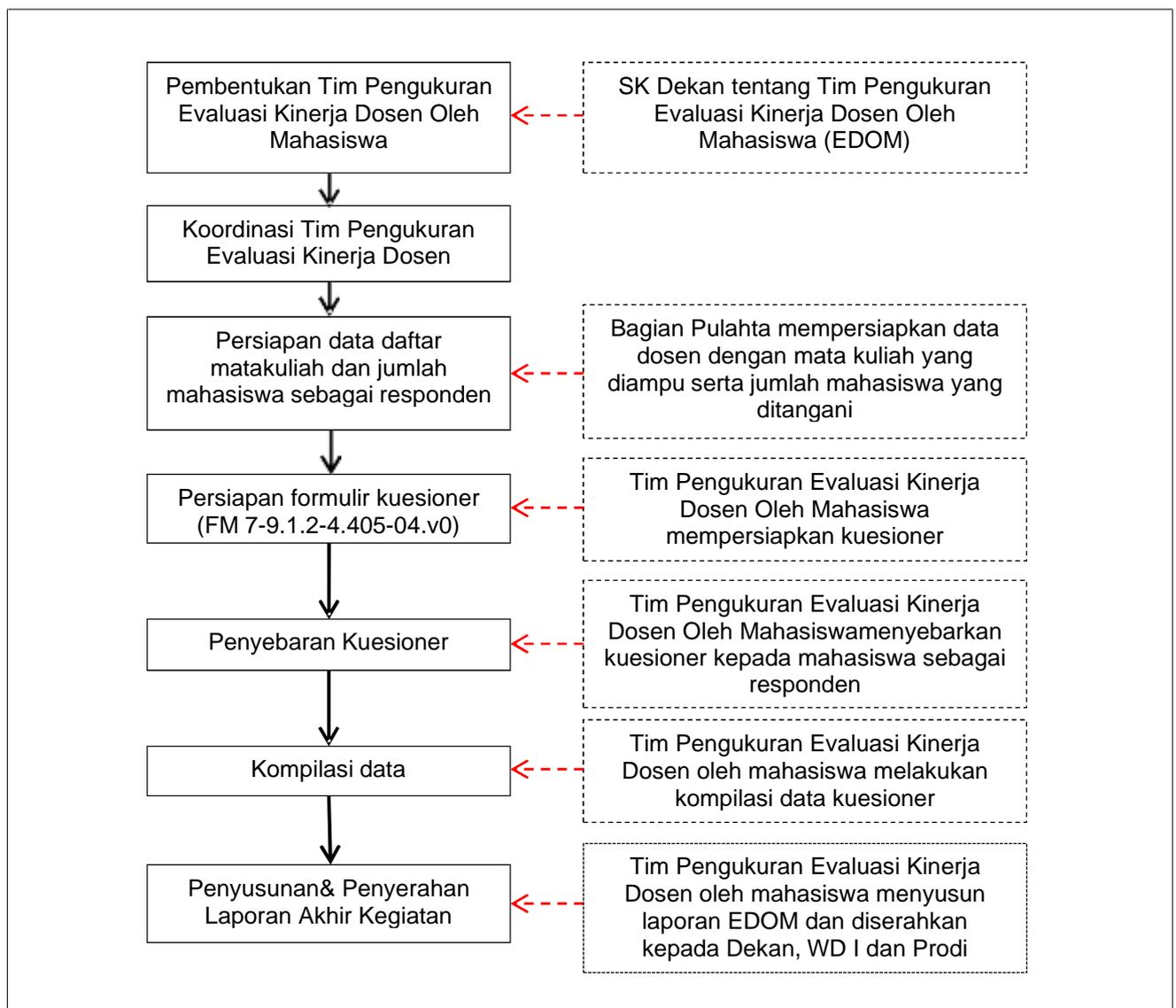
- 8.7. Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen menyusun laporan EDOM dan menyerahkan kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang I dan Prodi.
- 8.8. Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Evaluasi Kinerja Dosen, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

9. PIHAK YANG TERKAIT :

- 9.1. Dekan FHUP
- 9.2. Wakil Dekan Bidang 1
- 9.3. Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 9.4. Staf Jurusan
- 9.5. Bagian Pulahta FHUP

10. DIAGRAM ALIR :

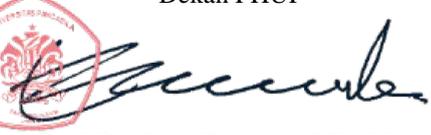
Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Dosen adalah sebagai berikut :



	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KINERJA DOSEN OLEH MAHASISWA	

11. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-04.v0	FORMULIR KUESIONER EDOM
FM 7-9.1.2-4.405-05.v0	FORMULIR TINDAKLANJUT EDOM
FM 7-9.1.2-4.405-06.v0	FORMULIR SURAT PENGANTAR PENGISIAN EDOM

<p>Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP</p>  <p>Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.</p>	<p>Dibuat oleh: Ketua SJM</p>  <p>Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.</p>	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (TRACER STUDY)	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Penelusuran Alumni ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kinerja Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dan peningkatan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah alumni / lulusan FHUP, dalam pemenuhan pasar tenaga kerja serta untuk pengembangan kurikulum program studi

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini alumni / lulusan (penelusuran alumni/*Tracer Study*) Fakultas Hukum Universitas Pancasila. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan FHUP ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh alumni FHUP.

3. ACUAN :

- 3.1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2. Undang-undang No.14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- 3.3. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 3.4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- 3.5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- 3.6. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Studi penelusuran (*tracer study*) alumni adalah penelusuran alumni untuk menggali informasi melalui pengisian kuesioner yang telah disusun sesuai kebutuhan dengan tujuan untuk memperoleh informasi/data mengenai alumni dan untuk perbaikan proses pendidikan pada program studi.
- 4.2. Kepuasan Pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan.
- 4.3. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FHUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FHUP.
- 4.4. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FHUP
- 4.5. Alumni adalah seseorang yang telah lulus pendidikan (lulusan) atau pernah menempuh pendidikan di Universitas.
- 4.6. Kuisisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini alumni / lulusan FHUP. Kuisisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan Alumni / Lulusan FHUP yang berhubungan dengan kinerja pelayanan FHUP.

5. KONSEP DASAR :

- 5.1. Data untuk *tracer study* yang dimaksud adalah semua bentuk penilaian terhadap capaian kompetensi alumni.
- 5.2. Kompetensi yang akan dinilai meliputi kompetensi lulusan di FHUP yang diunggulkan dan kompetensi lulusan di program studi yang diunggulkan dan data lain yang relevan.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (TRACER STUDY)	

- 5.3. Data yang relevan meliputi masa studi, masa tunggu mempunyai pekerjaan pertama, relevansi pekerjaan dengan bidang studi.
- 5.4. Informasi yang akan dijaring adalah penilaian dari alumni, orang tua, pengguna dan atau *peer* kerja dan atau klien terhadap obyek penilaian kompetensi lulusan/alumni yang bersangkutan.
- 5.5. Penjaringan informasi meliputi dua sifat yaitu tertutup dan terbuka
 - a. Penjaringan data tertutup dilakukan untuk mengevaluasi ketercapaian standar kompetensi unggulan dan kecenderungannya.
 - b. Penjaringan data terbuka dilakukan untuk menjaring masukan dari stakeholder untuk kepentingan antara lain evaluasi rumusan tujuan dan program outcomes serta kurikulum.

6. PARAMETER PENGUKURAN :

- 6.1. Variabel Indikator data alumni yang berkaitan dengan capaian kompetensi.
 - a. Integritas (Kedisiplinan, Kejujuran, Motivasi Kerja, Etos Kerja, Moralitas dan Etika)
 - b. Profesional (Kemampuan menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan, Produktivitas kerja, Inovasi, Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan, Tanggap terhadap kebutuhan pasar)
 - c. Kepribadian (Kematangan emosi/ pengendalian diri dan Kepercayaan diri)
 - d. Kemampuan Berkomunikasi (Kemampuan menggunakan bahasa asing dalam pekerjaan (Inggris dan Kemampuan mengemukakan ide dan pendapat)
 - e. Leadership (Kemampuan manajerial dan Kemampuan sebagai motivator dalam lingkungan kerja)
 - f. Penguasaan Teknologi (Kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam pekerjaan dan Kemampuan menggunakan alat modern sesuai dengan tuntutan pekerjaan)
 - g. Kerjasama Tim (Kemampuan dalam bersosialisasi di lingkungan kerja, Keterbukaan terhadap kritik dan saran dan Kemampuan bekerja sama dalam tim)
 - h. Pengembangan Diri (Motivasi dalam mempelajari hal baru untuk kemajuan institusi / perusahaan)
- 6.2. Variabel tolok ukur data alumni yang berkaitan dengan capaian kompetensi keprodian sesuai prodi yang ada di lingkungan FHUP
 - a. Parameter keahlian bidang ilmu. Aspek ini memuat parameter kompetensi yang harus dimiliki oleh alumni sesuai dengan disiplin keilmuannya.
 - b. Parameter keunggulan spesifik. Aspek ini memuat parameter kompetensi keunggulan yang harus dimiliki oleh alumni sebagai keunikan yang membedakan prodi tertentu di FHUP dengan prodi yang sama di perguruan tinggi lain.
 - c. Parameter keahlian berdasarkan profesionalisme. Aspek ini memuat parameter kompetensi alumni prodi dalam praktek profesi sesuai bidang ilmunya.

7. PROSEDURE :

- 7.1. Prosedur Penelusuran Alumni Secara Rutin

Dilakukan terhadap lulusan yang sedang melakukan legalisir ijazah :

 - a. Setiap mahasiswa yang melakukan legalisir ijazah wajib mengisi form alumni secara online dibagian administrasi.
 - b. Hasil pengisian form masuk kedalam data base alumni yang dikelola oleh bagian Akademik Urusan Kemahasiswaan dan Alumni.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (TRACER STUDY)	

- c. Program studi dapat meminta data alumni program studi yang ada di bagian Akademik Urusan Kemahasiswaan dan Alumni dengan persetujuan pimpinan.
- d. Pimpinan memberikan disposisi ke pengelola data base alumni (bagian Akademik Urusan Kemahasiswaan dan Alumni) untuk memberikan data tersebut ke Program Studi
- e. Program studi harus menyimpan data tersebut untuk kepentingan program studi

7.2. Prosedur Penelusuran Alumni Secara Berkala Di Fakultas

Dilakukan program studi melalui acara atau program kegiatan yang diselenggarakan oleh fakultas atau program studi :

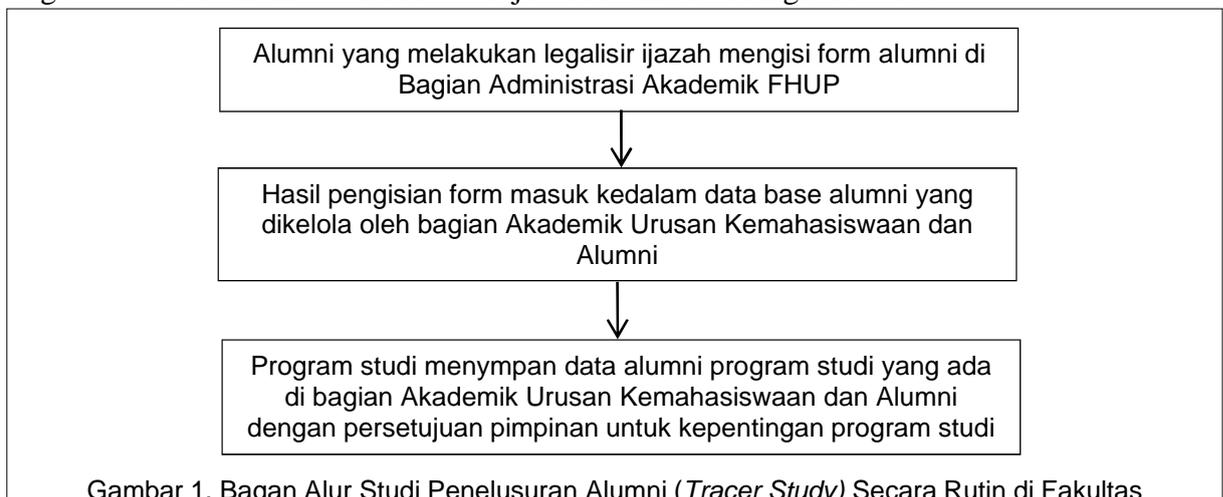
- a. Program studi melalui keputusan rapat membentuk tim Penelusuran Alumni program studi.
- b. Tim Penelusuran Alumni program studi terbentuk paling lama 10 hari setelah keputusan rapat.
- c. Ketua tim dan seluruh anggota tim Penelusuran Alumni membicarakan rencana dan bentuk kegiatan Penelusuran Alumni yang akan dilakukan, pembagian tugas, dan analisis kebutuhan. Pertemuan dilakukan paling lambat 7 hari setelah tim Penelusuran Alumni terbentuk.
- d. Tim Penelusuran Alumni mempersiapkan kuesioner. (Formulir Penelusuran Alumni)
- e. Tim Penelusuran Alumni melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
- f. Hasil Penelusuran Alumni dirangkum dalam bentuk laporan kegiatan baik dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* dan dilaporkan kepada program studi.
- g. Prosedur kegiatan Penelusuran Alumni selesai

8. PIHAK YANG TERKAIT :

- 8.1. Dekan FHUP
- 8.2. Wakil Dekan Bidang 1 FHUP
- 8.3. Tim Studi Penelusuran (*Tracer Study*) Alumni tingkat Fakultas dan tingkat Program Studi
- 8.4. Kepala Bagian Administrasi Akademik FHUP dan Kabag Kemahasiswaan & Alumni

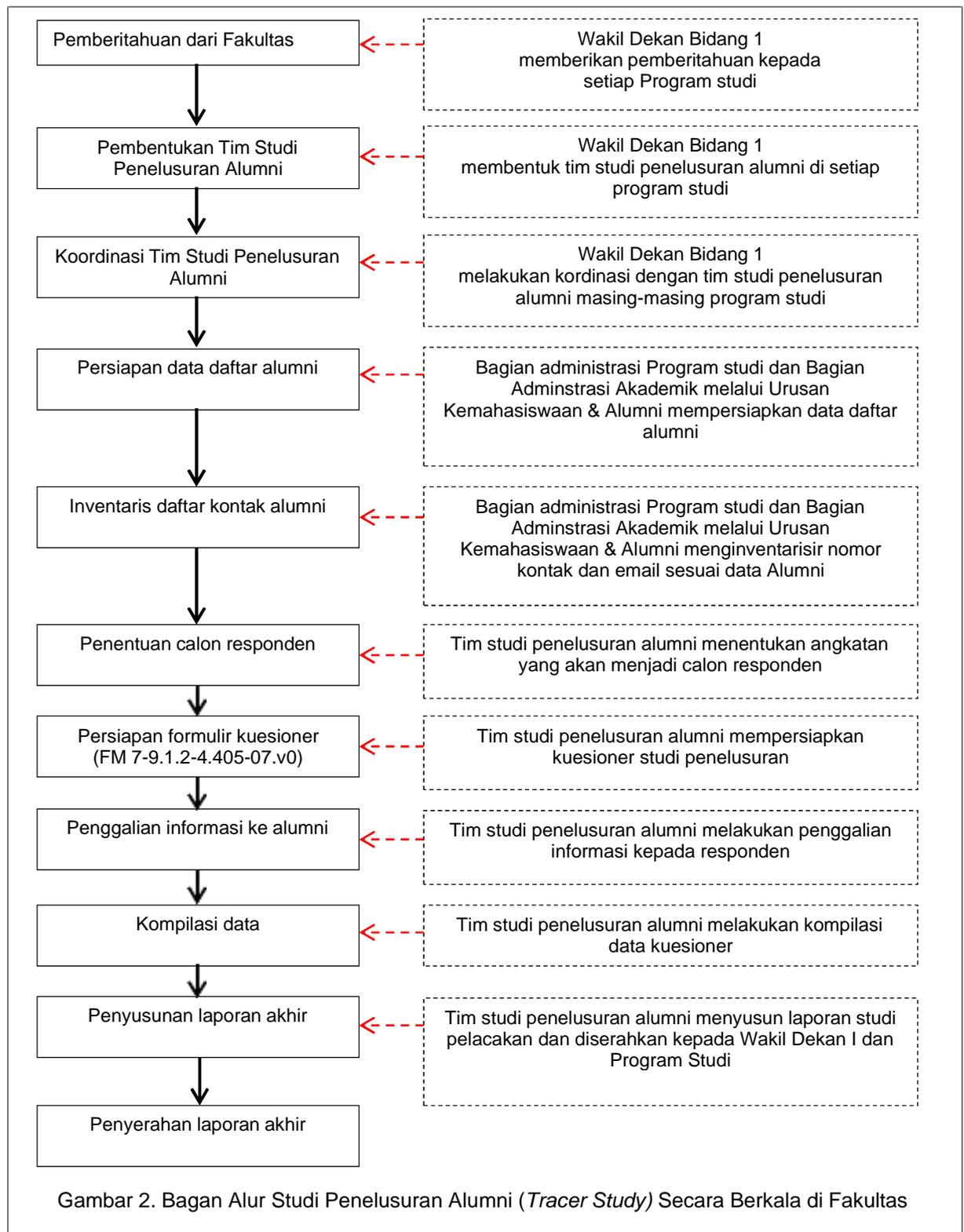
9. DIAGRAM ALIR :

Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Dosen adalah sebagai berikut :



	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (<i>TRACER STUDY</i>)	

Bagan Alur Studi Penelusuran Alumni (*Tracer Study*) Secara Berkala di Fakultas, sebagai berikut :



	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (<i>TRACER STUDY</i>)	

10. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-07.v0	FORMULIR KUESIONER PENELUSURAN ALUMNI (<i>Tracer Study</i>)
FM 7-9.1.2-4.405-08.v0	FORMULIR TINDAKLANJUT PENELUSURAN ALUMNI (<i>Tracer Study</i>)
FM 7-9.1.2-4.405-09.v0	FORMULIR SURAT PENGANTAR PENGISIAN PENELUSURAN ALUMNI

<p>Diperiksa & Disahkan oleh :</p> <p>Dekan FHUP</p>  <p>Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.</p>	<p>Dibuat oleh :</p> <p>Ketua SJM</p>  <p>Dr. Lida Syamsurdian, S.H., M.H.</p>	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kepuasan pengguna lulusan Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tanggapan pengguna lulusan sebagai *end user* terhadap performa lulusan yang telah memasuki dunia kerjadan bekerja di perusahaan *end user*. Hasil evaluasi dapat menggambarkan titik kelemahan dan menunjukkan titik keunggulan sistem layanan pendidikan sebagai bahan analisa untuk perbaikan ke depan atau untuk yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pengguna lulusan FHUP sebagai *end user* terhadap lulusan FHUP. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh pengguna lulusan sebagai *end user*.

3. ACUAN :

- 3.1. Undang-undang No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2. Undang-undang No.14 tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- 3.3. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- 3.5. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Kepuasan Pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan.
- 4.2. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FHUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni/lulusan, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FHUP.
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FHUP
- 4.4. Pengguna Lulusan / *end user* adalah pihak-pihak yang memanfaatkan jasa alumni dari Fakultas Hukum Universitas Pancasila (pemerintah, dunia industri, dan masyarakat pada umumnya).
- 4.5. Alumni adalah seseorang yang telah lulus pendidikan (lulusan) atau pernah menempuh pendidikan di Universitas.
- 4.6. Kuisisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai *end user* terhadap lulusan FHUP. Kuisisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sebagai *end user* yang berhubungan dengan kinerja lulusan yang bekerja di perusahaan *end user*.

5. WAKTU PENILAIAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN :

- 5.1. Penilaian terus menerus, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai secara berkelanjutan tanpa terbatas pada jangka waktu tertentu.
- 5.2. Penilaian berkala, yaitu penilaian yang dilakukan untuk mengendalikan atau menilai pada jangka waktu tertentu, berdasarkan rencana atau program yang telah ditetapkan.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	

5.3. Penilaian sewaktu-waktu, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk mengendalikan dan menilai secara mendadak berdasarkan data, informasi, atau keperluan pada saat tertentu terhadap suatu persoalan khusus di luar rencana yang kegiatan penilaian/pengawasan yang telah ditetapkan.

6. PARAMETER KINERJA DOSEN :

- 6.1. **Integritas** (Kedisiplinan, Kejujuran, Motivasi Kerja, Etos Kerja, Moralitas dan Etika)
- 6.2. **Profesional** (Kemampuan menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan, Produktivitas kerja, Inovasi, Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan, Tanggap terhadap kebutuhan pasar)
- 6.3. **Kepribadian** (Kematangan emosi/ pengendalian diri dan Kepercayaan diri)
- 6.4. **Kemampuan Berkomunikasi** (Kemampuan menggunakan bahasa asing dalam pekerjaan (Inggris dan Kemampuan mengemukakan ide dan pendapat)
- 6.5. **Leadership** (Kemampuan manajerial dan Kemampuan sebagai motivator dalam lingkungan kerja)
- 6.6. **Penguasaan Teknologi** (Kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam pekerjaan dan Kemampuan menggunakan alat modern sesuai dengan tuntutan pekerjaan)
- 6.7. **Kerjasama Tim** (Kemampuan dalam bersosialisasi di lingkungan kerja, Keterbukaan terhadap kritik dan saran dan Kemampuan bekerja sama dalam tim)
- 6.8. **Pengembangan Diri** (Motivasi dalam mempelajari hal baru untuk kemajuan institusi/perusahaan)

7. PROSEDURE :

- 7.1. Pembentukan Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan, berdasarkan SK Dekan tentang Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan.
- 7.2. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan melakukan koordinasi.
- 7.3. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan berkoordinasi dengan Pulahta FHUP menyiapkan data / daftar para lulusan dan *perusahaan end user* tempat bekerja para lulusan FHUP, sebagai responden.
- 7.4. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan menyiapkan formulir kuesioner (FM 7-9.1.2-4.405-10.v0).
- 7.5. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan menyebarkan kuesioner ke *perusahaan end user* tempat bekerja para lulusan / alumni FHUP, sebagai responden.
- 7.6. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan melakukan kompilasi data kuesioner.
- 7.7. Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan menyusun laporan dan menyerahkan kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang I dan Prodi.
- 7.8. Berdasarkan laporan Tim Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan, Dekan dan jajaran manajemen melakukan tindak lanjut yang diperlukan.

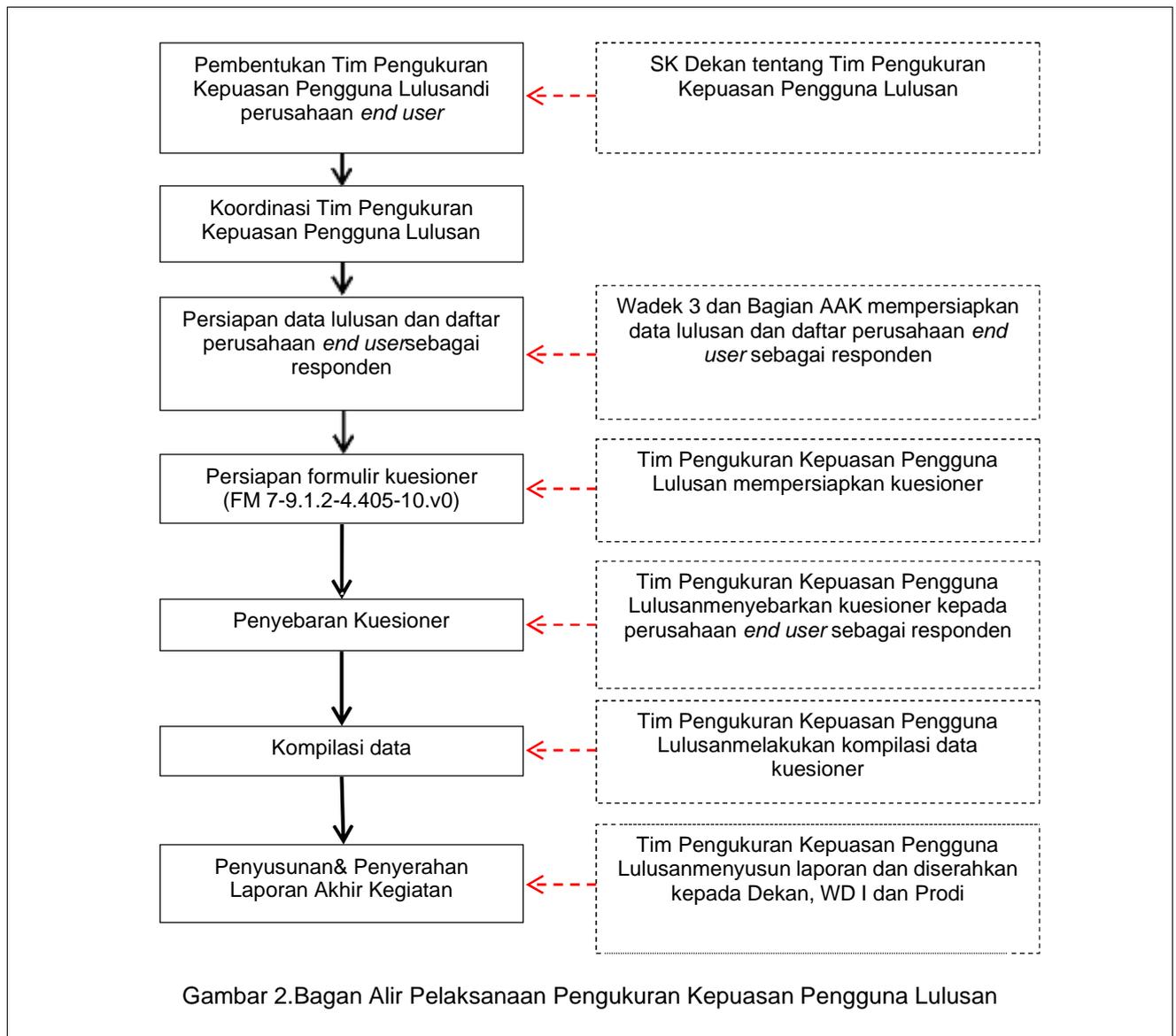
8. PIHAK YANG TERKAIT :

- 8.1. Dekan FHUP
- 8.2. Wakil Dekan Bidang 1
- 8.3. Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 8.4. Bagian Pulahta FHUP

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	

9. DIAGRAM ALIR :

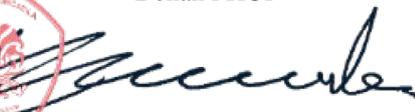
Bagan Alir Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan adalah sebagai berikut :



	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	

10. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-10.v0	Formulir Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan
FM 7-9.1.2-4.405-11.v0	Formulir Tindaklanjut Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan
FM 7-9.1.2-4.405-12.v0	Formulir Surat Pengantar PengisianKepuasan Pengguna Lulusan

 Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME KELUHAN PELANGGAN	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Mekanisme Keluhan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman untuk penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Pancasila, agar penanganan keluhan dan umpan balik/tindak lanjut keluhan pelanggan dapat terlaksana dengan baik.

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup Keluhan Pelanggan dalam pedoman ini adalah meliputi semua pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Pancasila, baik berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila.

3. ACUAN :

3.1. Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Keluhan Pelanggan adalah suatu ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan, atau tidak adanya tindakan dari pemberi pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan.
- 4.2. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh FHUP baik berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila.
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FHUP
- 4.4. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FHUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FHUP.
- 4.5. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada kinerja FHUP
- 4.6. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi.
- 4.7. Persepsi pelanggan adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya.
- 4.8. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan, berupa kotak (*drop box*) yang berada di setiap program studi dan unit kerja di lingkungan FHUP.
- 4.9. Subyek Keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan baik berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Hukum Universitas Pancasila.
- 4.10. Obyek Keluhan adalah prodi atau unit kerja yang menjadi tempat layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Dekan FHUP
- 5.2. Wakil Dekan Bidang 1, 2 dan 3
- 5.3. Seluruh Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 5.4. Seluruh Staf Jurusan
- 5.5. Seluruh Unit-unit Kerja FHUP

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME KELUHAN PELANGGAN	

6. PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN :

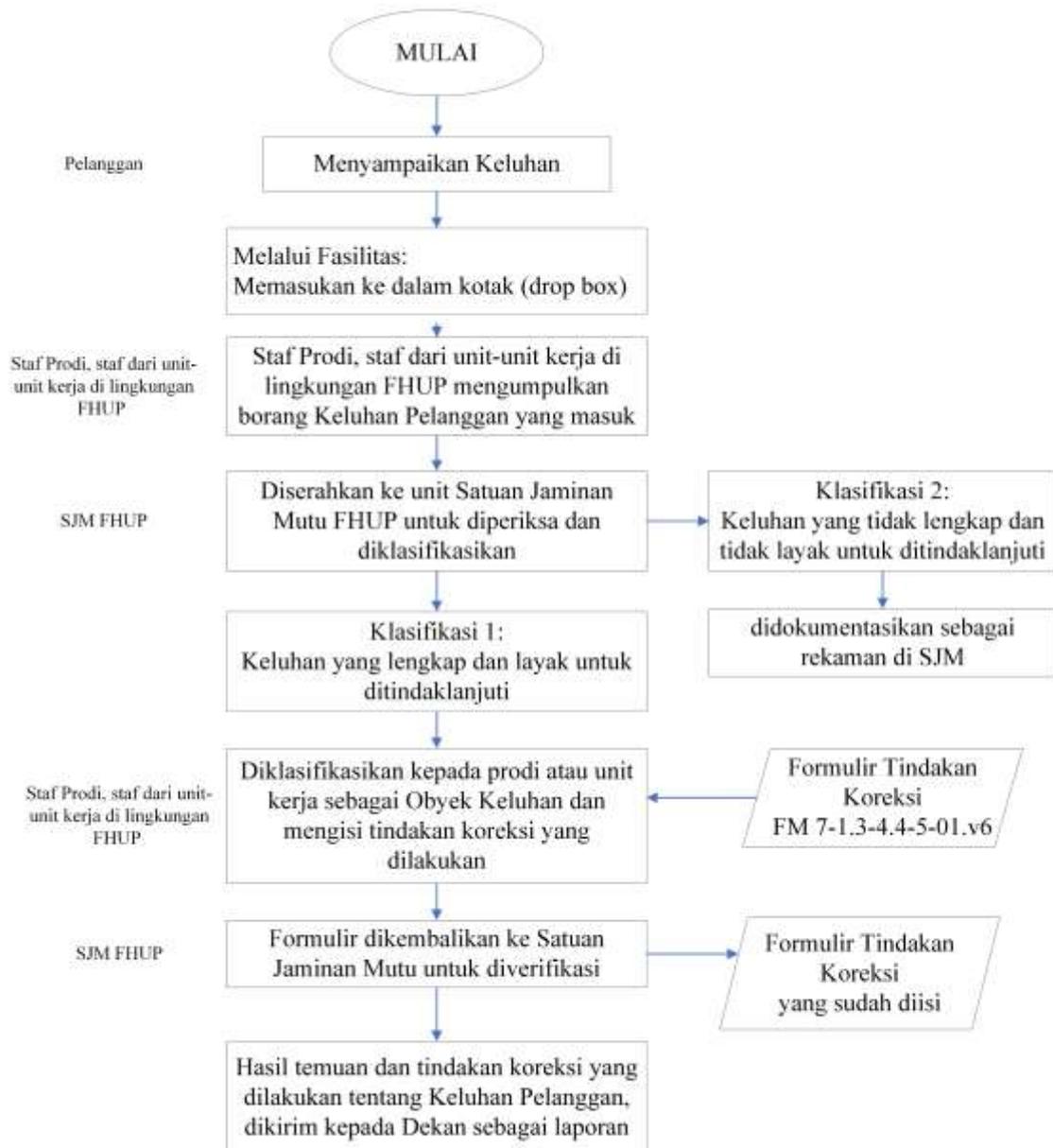
- 6.1. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara :
 - a. Mengisi borang keluhan pelanggan dan memasukan ke dalam kotak (*drop box*) yang ada pada setiap prodi dan unit-unit kerja di lingkungan FHUP, atau
 - b. Mengirim keluhan pelanggan melalui email ke alamat email keluhan pelanggan, atau
 - c. Mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan pada website FHUP.
- 6.2. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan :
 - a. Obyek Keluhan
 - b. Subyek Keluhan
 - c. Uraian keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberi layanan.
 - d. Usulan solusi
 - e. Nama pelanggan
- 6.3. Staf prodi, staf dari unit-unit kerja di lingkungan FHUP, mengumpulkan borang Keluhan Pelanggan yang masuk dan menyerahkan ke unit kerja Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP.
- 6.4. Apabila diperlukan kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan, akan dijamin oleh Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP.
- 6.5. Unit kerja Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP, memeriksa, mengklasifikasikan
 - a. Keluhan yang lengkap dan layak untuk di tindaklanjuti
 - b. Keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak untuk di tindaklanjuti
- 6.6. Untuk Keluhan yang lengkap dan layak untuk di tindaklanjuti oleh Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP, dibuatkan kedalam formulir Tindakan Koreksi (FM 7-10.3-4.405-01.v6) untuk klarifikasikan kepada prodi atau unit kerja sebagai Obyek Keluhan.
- 6.7. Prodi atau unit kerja sebagai Obyek Keluhan, melakukan penanganan masalah dan mengisi tindakan koreksi yang diambil untuk menyelesaikan masalah pada formulir Tindakan Koreksi (FM 7-10.3-4.405-01.v6) serta mengembalikan formulir tersebut ke Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP untuk di verifikasi.
- 6.8. Untuk Keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak untuk di tindaklanjuti, oleh Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP di dokumentasikan sebagai rekaman.
- 6.9. Satuan jaminan Mutu (SJM) FHUP, melaporkan hasil temuan dan tindakan koreksi yang dilakukan tentang Keluhan Pelanggan, kepada dekan sebagai laporan.

7. DOKUMENTASI :

Formulir No.	Judul
FM 7-5.1.2-4.405-01.v0	SARAN-SARAN / KELUHAN PELANGGAN
FM 7-10.3-4.405-01.v0	PERBAIKAN BERKELANJUTAN/ TINDAKAN KOREKSI / TINDAKAN PENCEGAHAN

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME KELUHAN PELANGGAN	

8. DIAGRAM ALIR :



 Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGENDALIAN REKAMAN	

1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara pengendalian rekaman di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP)

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dipakai untuk segala rekaman dan semua bagian yang menyimpan rekaman sebagai bukti telah terjadinya sesuatu dengan hasil-hasil tertentu di lingkungan FHUP

3. ACUAN :

Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

Rekaman adalah semua dokumen yang dipergunakan dalam sistem manajemen mutu (SMM) yang dibuat / diterbitkan oleh dan untuk keperluan 'internal'.

5. PROSEDUR :**5.1. Tanggung-jawab dan wewenang pengendalian dokumen**

Jenis rekaman, identifikasi, penyimpanan dan masa simpannya, serta tanggung jawab pengendaliannya dirincikan dalam Lampiran 1 (Daftar Pengendalian Rekaman) yang disimpan di unit kerja.

5.2. Pengendalian / pemantauan

- 5.2.1. Rekaman, sebagai bukti telah terjadinya sesuatu dengan hasil-hasil tertentu dalam bentuk *hard copy* dan *soft file*, harus disimpan dengan baik selama masa simpan yang ditentukan.(Lampiran 1)
- 5.2.2. Penyimpanan rekaman harus menjamin, bahwa rekaman tersebut selalu dalam keadaan baik dan tetap mudah terbaca selama masa simpannya yang ditentukan pada Lampiran 1.
- 5.2.3. Segala sumber kerusakan rekaman, misalnya kelembaban harus dihindarkan.
- 5.2.4. Demikian juga harus dihindarkan hilangnya rekaman karena dibawa keluar dan kemudian tidak dikembalikan kepada pengendalinya.
- 5.2.5. Jika diminta oleh pelanggan rekaman dapat ditunjukkan kepadanya untuk dibuatkan copynya, tetapi tidak boleh diserahkan.
- 5.2.6. Tiap pemusnahan rekaman harus disertai dengan sebuah Berita Acara Pemusnahan seperti yang ditunjukkan dalam Lampiran 2, Berita Acara Pemusnahan Rekaman. Berita Acara Pemusnahan Rekaman ini adalah rekaman yang disimpan oleh Staf Satuan Jaminan Mutu (SJM).

 Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	 Dibuat oleh : Ketua SJM Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGENDALIAN REKAMAN	

LAMPIRAN 1

DAFTAR PENGENDALIAN REKAMAN

Jenis Rekaman	Identifikasi	Disimpan di	Pengendali	Masa Simpan (Tahun)	
				H	S
Daftar Mahasiswa Baru (Hard dan Soft copy)	Nomor SK	Adm. Akademik	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	D3:8 S1:10
Daftar Mahasiswa Aktif persemester (Hard dan Soft copy)	Nama Dokumen	Adm. Akademik	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	D3:8 S1:10
Daftar Mahasiswa Cuti persemester (Hard dan Soft copy)	Nomor SK	Adm. Akademik	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	D3:8 S1:10
Daftar Nilai (Hard dan Soft copy)	Nama Dokumen	Pulahta	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	D3:8 S1:10
Daftar Lulusan persemester (Hard dan Soft copy)	Nomor SK	Pulahta	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	D3:8 S1:10
Copy Ijasah	NIM	Adm. Akademik	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	
Copy Transkrip	NIM	Adm. Akademik	Wadek I, Kabag.AAK	D3:4 S1:7	
CV Pegawai, Dosen (Hard dan Soft copy)	Nama	Adm. Kepegawaian	Wadek I, Kabag.AAK	7	10
Daftar Pegawai (Hard dan Soft copy)	Nama Dokumen	Adm. Kepegawaian	Wadek II, Kabag.AU	7	10
Matriks Kompetensi (Hard dan Soft copy)	Nama Jabatan	Adm. Kepegawaian	Kabag.AU,Kasubag. Kepegawaian	7	10
Laporan Kinerja Pegawai (Hard dan Soft copy)	Nomor, Bulan Tahun	Adm. Kepegawaian	Wadek II, Kabag.AU	7	10
Daftar Inventaris (Hard dan Soft copy)	Nama Dokumen	Adm.Umum	Kabag.AU,Kasubag.U mum	7	10
Berita Acara Pemusnahan	Nomor Dokumen	Adm.Umum	Wadek II, Kabag.AU	7	10
Laporan Kerusakan Peralatan (Hard dan Soft copy)	Nomor	Adm.Umum	Kasubag.AU	7	10
Laporan Audit (Hard dan Soft copy)	Nomor	SJM	Staf SJM	5	7
Hasil Tindakan Koreksi	Nomor	SJM	Staf SJM	5	7
Hasil Tindakan Pencegahan	Nomor	SJM	Staf SJM	5	7

Keterangan :

Jenis rekaman : Nama rekaman

Identifikasi : Yang menjadi identitas dari rekaman tersebut misal nama, no, tanggal/bulan/tahun

Di simpan : Lokasi tempat penyimpanan

Pengendali : Ketua unit kerja yang memelihara rekaman

Masa simpan : Waktu lamanya rekaman disimpan

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGENDALIAN REKAMAN	

LAMPIRAN 2

BERITA ACARA PEMUSNAHAN REKAMAN

Pada hari ini,, tanggal
telah dimusnahkan rekaman-rekaman yang telah melampaui masa simpannya, yakni:

Jenis Rekaman	Dari tanggal	Sampai dengan tanggal

Atas perintah dan persetujuan: (.....) Satuan Jaminan Mutu FHUP	Disaksikan oleh (.....) Ka Unit Pemilik Rekaman	Pemusnahan dilakukan oleh: (.....) Kasubag Umum
---	---	---

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI	

1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara mengendalikan produk tak sesuai di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP).

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dipakai untuk semua produk/jasa di semua bagian yang menangani produk/jasa, sejak dari bahan baku/pendukung, bahan penolong, sampai barang/jasa jadi/selesai, kecuali penyimpanannya tidak signifikan.

3. ACUAN :

- 3.1. Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP
- 3.2. Peraturan Akademik Universitas Pancasila (UP)
- 3.3. Peraturan Akademik Fakultas Hukum Universitas Pancasila FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

Produk tidak sesuai adalah barang atau jasa yang tidak memenuhi spesifikasi/persyaratan yang telah ditentukan.

5. PROSEDUR :**5.1. Tanggung-jawab dan wewenang**

- 5.1.1. Adalah tanggung jawab Tim monitoring dan evaluasi atau dosen yang ditunjuk atau Instruktur dan Pengajar untuk mencatat adanya produk tak sesuai dan melaporkannya kepada pimpinan bagian yang sedang menangani produk atau jasa tersebut
- 5.1.2. Adalah tanggung jawab pimpinan unit yang sedang menangani produk atau jasa itu untuk memberi status pada tak sesuai itu dari status sesuai, dan mencoba menyelidiki apa kira-kira penyebabnya.
- 5.1.3. Adalah wewenang pimpinan satuan organisasi atau penanggung jawab proses untuk memutuskan apa yang harus dilakukan terhadap produk atau jasa tak sesuai itu.

5.2. Pelaksanaan untuk jasa pendidikan

- 5.2.1. Penentuan status produk jasa pendidikan ditetapkan melalui rapat tinjauan yang dihadiri Ketua Program Pascasarjana, Ketua Jurusan, Ketua Program D-III, Kepala Bagian Akademik dipimpin oleh Wakil Dekan Bidang Akademik.
- 5.2.2. Penilaian kelulusan terhadap kelulusan semester dan yudisium dilakukan dengan mengacu pada syarat-syarat pada butir Peraturan Akademik yang berlaku dilingkungan FHUP.
- 5.2.3. Kewenangan memutuskan dan menetapkan status kelulusan merupakan wewenang Dekan.

 Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	 Dibuat oleh : Ketua SJM Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara melakukan tindakan pencegahan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FHUP)

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dipakai di semua unit kerja dan untuk kegiatan yang memerlukan tindakan pencegahan

3. ACUAN :

Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

Tindakan pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial.

5. PROSEDUR :

- 5.1. Tindakan pencegahan adalah tanggung jawab pimpinan unit kerja untuk menghimpun data yang dapat memberi petunjuk dengan bantuan statistik, tentang adanya kecenderungan terjadinya ketidaksesuaian pada sistem manajemen mutu (SMM)
- 5.2. SJM kemudian melakukan analisis terhadap data tersebut, dan berusaha untuk menemukan kemungkinan penyebab dari ketidaksesuaian potensial.
- 5.3. Jika diperlukan, SJM dapat menyertakan pihak-pihak yang diperkirakan dapat memberikan masukan bagi analisisnya itu.
- 5.4. Hasil analisis itu direkam dan dilaporkan kepada Dekan yang memiliki wewenang untuk dapat menentukan tindakan pencegahan yang diperlukan agar ketidaksesuaian potensial dapat diatasi dan tidak terjadi lagi.
- 5.5. Untuk melaksanakan tindakan pencegahan dapat ditugaskan kepada seorang staf dengan waktu tertentu.
- 5.6. Setelah waktu yang ditentukan dilampaui, auditor internal diberi tugas untuk melakukan verifikasi apakah tindakan pencegahan yang dilakukan cukup efektif untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian potensial dan apakah terdapat dampak yang negatif.
- 5.7. Hasil verifikasi direkam dan dikendalikan oleh SJM

 Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	TINDAKAN KOREKSI	

1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara melakukan tindakan koreksi di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP)

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dipakai di semua bagian dan untuk kegiatan dan atau produk yang memerlukan tindakan koreksi.

3. ACUAN :

Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

Tindakan koreksi adalah tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah agar tidak terulang kembali.

5. PROSEDUR :

5.1. Tanggung-jawab dan wewenang

- 5.1.1. Adalah tanggung jawab pelaksana untuk mendata ketidaksesuaian yang ditemukan, baik untuk produk maupun untuk sistem mutu.
- 5.1.2. Ketidaksesuaian dapat berasal dari laporan siapapun yang sempat menemukannya, dalam pelaksanaan fungsi tugas dan jabatannya.
- 5.1.3. Ketidaksesuaian pada sistem dapat berasal dari kegiatan audit internal atau eksternal, dan dapat pula dari siapapun yang sempat menemukannya.
- 5.1.4. Semua ketidaksesuaian beserta tindakan koreksi yang diusulkan, harus disampaikan kepada kepala unit, dimana ketidaksesuaian yang memerlukan tindakan koreksi ditemukan.

5.2. Pengendalian / pemantauan

- 5.2.1. Hasil penyelidikan disampaikan kepada Satuan Jaminan Mutu (SJM) dan Wakil Dekan (Wadek) terkait yang berwenang untuk memutuskan tindakan koreksi apa yang harus dilakukan, dan oleh siapa tindakan itu dipertanggung jawabkan, serta pula kerangka waktu yang disediakan untuk menyelesaikannya.
- 5.2.2. Untuk ketidaksesuaian yang mendasar dan memiliki dampak luas terhadap keberlangsungan proses secara baik dan benar, harus dilaporkan pada Dekan melalui Wadek terkait.
- 5.2.3. Setelah tindakan koreksi dilaksanakan, maka SJM menugasi seorang auditor internal untuk melakukan verifikasi setelah kerangka waktu yang ditetapkan dilampaui.
- 5.2.4. Dalam verifikasi harus dinilai apakah tindakan koreksinya telah cukup efektif dalam mencegah terulangnya ketidaksesuaian itu atau yang seperti itu.
- 5.2.5. Hasil verifikasi direkam dan rekaman ini disatukan dengan rekaman hasil penyelidikan penyebab ketidaksesuaian

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	TINDAKAN KOREKSI	

5.3. Pelaksanaan

- 5.3.1. Dalam verifikasi harus dinilai apakah tindakan koreksinya telah cukup efektif dalam mencegah terulangnya ketidaksesuaian itu atau yang seperti itu.
- 5.3.2. Hasil verifikasi direkam dan rekaman ini disatukan dengan rekaman hasil penyelidikan penyebab ketidaksesuaian

Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGENDALIAN DOKUMEN	

1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara pengendalian dokumen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP)

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dipakai di semua unit dan untuk semua dokumen, baik yang dari dalam maupun luar FHUP

3. ACUAN :

Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Dokumen adalah semua dokumen yang dipergunakan sistim manajemen mutu.
- 4.2. Dokumen dalam adalah dokumen yang dibuat/diterbitkan oleh dan untuk keperluan *internal*
- 4.3. Dokumen luar adalah dokumen yang berasal dari luar atau diterima dari pihak luar dan telah ditetapkan menjadi dokumen yang harus dipakai sebagai pedoman.
- 4.4. Master adalah naskah asli dokumen, lengkap dengan tanda-tanda keabsahannya, tetapi tanpa cap tanda dikendalikan / TERKENDALI.
- 4.5. Revisi adalah perubahan yang dilakukan pada dokumen sesuai dengan kebutuhan.

5. PROSEDUR :

5.1. Tanggung-jawab dan wewenang pengendalian dokumen

- 5.1.1. Pedoman mutu dibuat oleh SJM, diperiksa dan disahkan oleh Dekan, dikendalikan oleh Satuan Jaminan Mutu (SJM).
- 5.1.2. Prosedur dan instruksi kerja diperiksa oleh staf yang ditugaskan, disahkan oleh Wakil Dekan terkait dan dikendalikan oleh SJM.
- 5.1.3. Dokumen luar didaftar dan dikendalikan staf yang ditugaskan.
- 5.1.4. Dokumen lain diperiksa dan disahkan sesuai tugas dan wewenangnya.

5.2. Pengendalian / pemantauan

- 5.2.1. Dokumen dibedakan antara yang dikendalikan dan yang tidak dikendalikan. Semua dokumen yang dipakai sebagai rujukan kerja haruslah dokumen yang dikendalikan dengan cap terkendali tinta warna biru, termasuk dokumen yang berasal dari luar.
- 5.2.2. Salinan dokumen yang dikendalikan ditandai dengan cap berwarna biru di lembar pertama. Hal ini tidak berlaku bagi semua sertifikat/ijazah yang diterbitkan oleh FHUP
- 5.2.3. Dokumen yang tidak dicap berwarna biru dianggap sebagai dokumen yang tidak dikendalikan.
- 5.2.4. Dokumen terkendali harus memiliki keabsahan seperti nama dokumen, tanggal diterbitkan dengan tandatangan dan cap terkendali tinta warna biru.
- 5.2.5. Semua dokumen, kecuali yang berasal dari luar, harus ada “master”nya, yang disimpan oleh pengendali dokumen yang bersangkutan. Penggandaan dokumen hanya dilakukan dari “master”.
- 5.2.6. Semua dokumen yang dikendalikan harus jelas distribusinya, dan bukti telah diterimanya kepada pemegang dokumen disimpan oleh pengendali, selain itu dokumen juga dikendalikan dan didistribusikan melalui media elektronik.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PENGENDALIAN DOKUMEN	

5.3. Revisi

- 5.3.1. Institusi bertanggung jawab untuk memutakhirkan (*updating*) semua dokumen yang dikendalikan melalui diskusi yang dituangkan dalam notulen.
- 5.3.2. Pimpinan unit dapat mengajukan usulan revisi sesuai dengan kebutuhan.
- 5.3.3. Status revisi tiap dokumen dinyatakan oleh nomor versi atau tanggal pengesahan dokumen itu.
- 5.3.4. Dokumen lama, yang digantikan oleh dokumen yang direvisi, ditarik kembali oleh pengendali dokumen yang bersangkutan untuk digantikan dengan yang baru.

5.4. Validasi dan Verifikasi

- 5.4.1. Tatatulis Pedoman penjaminan mutu, prosedur, instruksi kerja dan form letak validasi sebelah kanan dari verifikasi
- 5.4.2. Tatatulis Laporan letak validasi sebelah kanan dari yang membuat
- 5.4.3. Tatatulis dokumen perjanjian letak tanda tangan pihak pertama terletak sebelah kanan pihak kedua dan pihak saksi terletak dibawah kedua belah pihak

<p>Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP</p>  <p>Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.</p>	<p>Dibuat oleh : Ketua SJM</p>  <p>Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.</p>	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	AUDIT INTERNAL	

1. TUJUAN :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara melaksanakan kegiatan audit internal di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP).

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dipakai untuk menjadwalkan, melaksanakan dan melaporkan audit internal serta penentuan auditor untuk kegiatan yang dilakukan pada semua proses di unit kerja lingkungan FHUP.

3. ACUAN :

Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FHUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Audit adalah proses sistematis, mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif dan menilainya secara objektif untuk menentukan sejauh mana criteria audit telah dipenuhi.
- 4.2. Auditor adalah orang yang mempunyai kemampuan melakukan audit tersertifikasi.
- 4.3. Auditee adalah organisasi yang diaudit.
- 4.4. Tim audit adalah seorang auditor atau lebih, yang melakukan audit.
- 4.5. Pakar Teknis adalah orang yang menyediakan pengetahuan khusus dari atau pakar dalam bidang yang diaudit.
- 4.6. Bukti audit adalah rekaman, pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan criteria audit dan dapat diverifikasi.
- 4.7. Kriteria audit adalah sejumlah kebijakan, prosedur atau persyaratan yang dipakai sebagai rujukan.

5. PROSEDUR :

5.1. Tanggung-jawab dan wewenang pengendalian dokumen

- 5.1.1. adalah tanggung jawab Satuan Jaminan Mutu (SJM) untuk menjadwalkan, mengatur pelaksanaan dan melaporkan hasil audit internal.
- 5.1.2. adalah tanggung jawab tiap karyawan untuk berperan aktif dalam kegiatan audit internal, baik sebagai auditor maupun sebagai auditee.

5.2. Pelaksanaan

- 5.2.1. SJM menyusun jadwal tahunan untuk audit internal berdasarkan status dan pentingnya bagian atau kegiatannya.
- 5.2.2. Semua unit kerja minimal 6 (enam) bulan sekali diaudit, audit harus mencakup semua aspek pelaksanaan fungsi setiap unit kerja dan semua persyaratan standar.
- 5.2.3. Unit/kegiatan yang diaudit tidak boleh diaudit oleh seseorang dari unit/kegiatan itu.
- 5.2.4. Tiap auditor haruslah seseorang yang telah mendapat pelatihan dan lulus dalam hal keterampilan mengaudit, tetapi ia boleh ditemani oleh pakar teknis, yaitu seseorang yang ahli dalam bidang atau kegiatan yang diaudit. Dapat juga seorang auditor ditemani oleh seseorang yang memang dimaksudkan oleh institusi untuk dapat dilatih lebih lanjut selaku auditor. Dalam kedua kasus itu pendamping bukanlah auditor dan tidak dapat bertindak selaku auditor.
- 5.2.5. Tiap auditor, sebelum melaksanakan audit, harus menyiapkan sebuah checklist pertanyaan untuk dipakai sebagai alat pemicu ingatan pada saat melaksanakan audit.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	AUDIT INTERNAL	

- 5.2.6. Tiap ketidaksesuaian yang ditemukan dalam pelaksanaan audit harus dibuatkan laporannya menurut format yang tertera pada lampiran, Laporan Audit Internal, yang selalu harus disertai bukti yang dapat diverifikasi.
- 5.2.7. Pimpinan unit kerja yang diaudit harus menanggapi laporan ketidaksesuaian dan menentukan tindakan koreksi apa yang akan dilakukan dan berapa lama tindakan koreksi dapat diselesaikan.
- 5.2.8. Apabila pimpinan unit kerja yang diaudit tidak dapat menyelesaikan tindakan koreksi sendiri, maka tindakan koreksinya diangkat ke rapat antar pimpinan unit kerja.
- 5.2.9. Jika tindakan koreksi dan waktu penyelesaiannya telah disepakati, SJM harus mengusahakan adanya audit terhadap hasil tindakan koreksi tersebut.
- 5.2.10. Jika verifikasi ini menunjukkan hasil yang negatif, dapat dibuatkan laporan ketidaksesuaian tambahan.
- 5.2.11. Jika verifikasi ini menunjukkan hasil yang positif, maka SJM dapat menutup laporan tersebut.
- 5.2.12. Jadwal, pelaksanaan, laporan, verifikasi audit dibuatkan rangkumannya dalam formulir seperti yang tertera dalam Log Status Audit.

6. ETIKA AUDITOR

6.1. Tahapan Audit Internal

6.1.1. Tahap Pernyataan Pembuka

- Perkenalkan diri
- Jelaskan lingkup audit
- Jelaskan lamanya audit
- Jelaskan anda mau interview siapa saja
- Yang diaudit sistemnya, bukan orangnya
- Tawarkan pertanyaan

6.1.2. Tahap Pelaksanaan Audit

- Dahulukan audit internal yang lalu
- Audit sistemnya, bukan orangnya
- Seluruh lingkup tercakup
- Gunakan pernyataan terbuka
- Sertakan bukti objektif
- Dengarkan dan tunjukkan perhatian
- Laporan harus jelas dan cermat
- Gunakan "checklist"
- Hindari pemborosan waktu

6.1.3. Tahap Pernyataan Penutup

- Nyatakan audit telah selesai
- Ucapkan terima kasih
- Tonjolkan aspek positif, disclaimer
- Ringkasan laporan ketidak sesuaian
- Sepakati kerangka waktu koreksi
- Tawarkan pertanyaan
- Sampaikan tindakan laporan audit
- Laporan resmi untuk SJM

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	AUDIT INTERNAL	

- 6.2. Auditor diharapkan
Diplomatis, sopan, berdisiplin diri, jujur, sabar, penuh perhatian, gemar bertanya pandai menjelaskan, berpikir terbuka, analitis, rajin, tidak mudah dipengaruhi, tabah, rajin mencatat, cermat menyimpan catatan, mendengarkan orang lain, profesional, siap, terlatih
- 6.3. Auditor yang tidak diharapkan
Mudah percaya, mudah patah semangat, tidak disiplin, gemar memberikan pendapat, suka melecehkan orang, gemar berdebat, cerewet.
- 6.4. Berkomunikasi secara efektif
- Sesuaikan diri dengan keadaan
 - Berlaku tenang, sopan, tepat waktu
 - Selalu siap, cermat dan memiliki rasaimbang
 - Berlaku terbuka, jujur, tekun, berterus terang
- 6.5. Cara Berkomunikasi selain tertulis
- Lisan
 - Tulisan
 - Isyarat
- 6.6. Bahasa Badan :
- Arah badan
 - Letak / gerak anggota badan
 - Air muka, kepala
 - Penampilan
- 6.7. Cara mendengarkan yang baik dapat dibiasakan
- Berhenti berbicara
 - Usahakan lawan bicara tidak terganggu
 - Tunjukkan anda mau mendengarkan
- 6.8. Jenis-jenis pertanyaan
- Pertanyaan terbuka, diawali dengan kata tanya : apa, siapa, bilamana, dimana, bagaimana, mengapa
 - Hindari pertanyaan tertutup
 - Pertanyaan menajurus
 - Pertanyaan ganda
 - Pertanyaan berandai-andai
 - Pertanyaan yang tidak diucapkan
- 6.9. Teknik Audit
- Audit adalah untuk menghimpun informasi, selain melalui wawancara, antara lain dengan membaca dokumen, membaca rekaman, mengamati kejadian
 - Lakukan pemilihan dokumen/rekaman yang hendak diperiksa
 - Kalau ada yang disodorkan kepada kita, terimalah dengan sopan, pelajari, kembalikan, pilih sendiri yang lain
 - Ambil 1 atau 2 dari yang terkini, 1 atau 2 dari yang ditengah, 1 atau 2 dari yang dibelakang
 - Kalau yang dipilih tidak ditemukan ketidaksesuaian, cari lagi yang lain tapi jangan mencari-cari
 - Untuk diingat bukan prestasi bagi auditor jika tidak ditemukan ketidaksesuaian

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	AUDIT INTERNAL	

- Kalau semua pelaksanaan dilakukan berdasarkan aturan main yang ada, maka seharusnya segala sesuatunya akan terlihat teratur
 - Jika terdapat sesuatu yang menyimpang, hal itu mudah dapat dilihat, ini memerlukan pemeriksaan lebih lanjut
- 1.1. Laporan Internal Audit harus berisi
- Apa yang diamati untuk dilaporkan
 - Apa rujukan bagi yang diamati itu
 - Dimana terjadinya yang diamati
 - Apa rincian dari yang diamati
 - Apa usulan tindakan koreksinya
 - Apa hasil tindak lanjutnya
 - Laporan ketidaksesuaian audit internal dituliskan pada formulir laporan audit internal (FM 7-9.2-4.405-01.v0) yang disampaikan ke SJM pada saat selesai periode (masa) audit.
- 1.2. Masa Kerja Audit
- Masa kerja auditor tergantung perjanjian penyelesaian temuan ketidaksesuaian dengan auditee.
 - Ditentukan paling lama dua bulan penyelesaian temuan ketidaksesuaian

2. DOKUMENTASI :

Formulir No.	Judul
FM 7-9.2-4.405-01.v0	LAPORAN AUDIT
FM 7-9.2-4.405-02.v0	TEMUAN POSITIF
FM 7-9.2-4.405-03.v0	JADWAL AUDIT INTERNAL
FM 7-9.2-4.405-07.v0	LOG STATUS AUDIT
FM 7-9.2-4.405-08.v0	LAPORAN AUDIT INTERNAL SJM
FM 7-9.2-4.405-10.v0	RUANG LINGKUP AUDIT INTERNAL
FM 7-9.2-4.405-12.v0	DAFTAR AUDITOR INTERNAL

Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP  Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.	Dibuat oleh : Ketua SJM  Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING	

1. TUJUAN :

Sebagai pedoman untuk menjamin terselenggaranya kegiatan Pembimbingan dibidang Non Akademik dalam pembentukan karakter mahasiswa, guna membantu kelancaran studi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pancasila. Sehingga proses pendidikan dapat berjalan dengan lancar sesuai standar yang telah ditetapkan Fakultas dan Universitas.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur kerja Bimbingan dan Konseling baik untuk mahasiswa reguler maupun reguler khusus di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasila.

3. ACUAN :

- 3.1. Buku Panduan Akademik (Kebijakan Akademik, Standar Akademik dan Peraturan Akademik) Fakultas Hukum Universitas Pancasila
- 3.2. PerMendikbud RI Nomor 81a Tahun 2013 Tentang Implementasi Kurikulum Pasal VIII Konsep Dan Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling
- 3.3. UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.4. UU No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- 3.5. PP No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 3.6. Keputusan Mendiknas tentang Pedoman Kemahasiswaan di PT No 155/U/1998
- 3.7. SK Dekan FHUP No.051/Kep.D/FT/2007, tentang Penentuan Persyaratan Kompetensi Dosen FHUP
- 3.8. Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 1980, Pasal 26 yang menjelaskan bahwa, “kelompok pengajar mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan bidang keahlian ilmunya, serta memberi bimbingan kepada para mahasiswa dalam rangka memenuhi kebutuhan dan minat mahasiswa di dalam proses pendidikan”.
- 3.9. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 12/U/1979 tentang Pelaksanaan Sistem Kredit Semester di Perguruan Tinggi dan Pedoman Penyelenggaraan Proses Pendidikan Tinggi atas dasar system kredit
- 3.10. Renstra Fakultas Hukum Universitas Pancasila 2018 - 2023

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Bimbingan dan konseling (BK) adalah proses pemberian bantuan Non Akademik secara sistematis dan intensif yang dilakukan oleh dosen yang bertugas kepada mahasiswa dalam rangka pengembangan pribadi, sosial, dan ketrampilan belajar (*learning skill*) demi karir masa depan mahasiswa.
- 4.2. Penasehat Akademik (PA) adalah dosen yang memberikan bantuan berupa nasehat akademik kepada mahasiswa, sesuai dengan program studinya, untuk meningkatkan kemampuan akademik mahasiswa, sehingga program studinya selesai dengan baik.
- 4.3. Bimbingan adalah istilah yang mencakup pengertian umum proses layanan bantuan kemanusiaan.
- 4.4. Bimbingan karir adalah bimbingan dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia pekerjaan, dalam memilih lapangan kerja atau jabatan tertentu serta membekali diri supaya siap memangku jabatan itu, dan dalam menyesuaikan diri dengan berbagai tuntutan dari lapangan pekerjaan yang telah dimasuki.
- 4.5. Layanan bimbingan karier diartikan sebagai bimbingan yang bertujuan membantu mahasiswa menyusun rencana karier dan menyiapkan diri untuk kehidupan kerja

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING	

- 4.6. Konseling adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh konselor dalam hal ini adalah dosen kepada individu mahasiswa (klien) agar individu yang bersangkutan dapat mengentaskan masalahnya dan dapat mengembangkan dirinya secara optimal.
- 4.7. Karakter adalah sebuah sistem keyakinan dan kebiasaan yang mengarahkan tindakan seorang individu mahasiswa.

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Pancasila
- 5.2. Para Wadep FHUP
- 5.3. Para Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 5.4. Para Penasehat Akademik (PA)
- 5.5. Kabag. Administrasi Umum & Kasubag Umum

6. PROSEDUR PENINJAUAN / PENGEMBANGAN KURIKULUM :

- 6.1. **Tujuan.** Tujuan Bimbingan dan Konseling adalah membantu mahasiswa dalam :
- a. Mewujudkan potensi dirinya secara optimal, baik untuk kepentingan dirinya maupun masyarakat.
 - b. Menempatkan dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya secara konstruktif.
 - c. Memecahkan persolan yang dihadapinya secara realistis.
 - d. Mengambil keputusan mengenai berbagai pilihan secara rasional.
 - e. Melaksanakan keputusan secara konkrit dan bertanggung jawab atas keputusan yang ditetapkan.
 - f. Menyusun rencana untuk masa depan yang lebih baik.
- 6.2. **Fungsi.** Fungsi Bimbingan dan Konseling sebagai berikut :
- a. Penyaluran : bimbingan berfungsi dalam membantu mahasiswa mendapatkan lingkungan yang sesuai dengan keadaan dirinya.
 - b. Penyesuaian (adaptasi) : bimbingan berfungsi dalam rangka membantu mahasiswa menyesuaikan diri dengan lingkungannya, baik lingkungan sosial pemukiman maupun lingkungan belajar.
 - c. Pencegahan : bimbingan berfungsi dalam rangka membantu mahasiswa menghindari kemungkinan terjadinya hambatan dalam perkembangan diri untuk mencapai sukses belajar.
 - d. Pengembangan : bimbingan berfungsi dalam membantu mahasiswa mengembangkan dirinya secara optimal dalam mencapai sukses belajar.
 - e. Perbaikan : bimbingan berfungsi dalam membantu mahasiswa memperbaiki kondisinya yang dipandang kurang memadai.
 - f. Pengadaptasian : bimbingan berfungsi dalam membantu Fakultas Hukum Universitas Pancasila menyesuaikan kebijaksanaan dengan keadaan mahasiswa.
 - g. Petugas bimbingan dan konseling tetap menjaga kerahasiaan dari mahasiswa yang terkait dengan keperluan bimbingan dan konseling itu.
- 6.3. **Program Layanan.** Program Layanan meliputi :
- a. Pengumpulan data mahasiswa baik akademik maupun non akademik.
 - b. Pemberian informasi kepada mahasiswa tentang berbagai hal yang berguna bagi pengembangan pribadi, sosial, studi dan karier mahasiswa.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING	

- c. Pemberian pelatihan kepada mahasiswa secara kelompok untuk pengembangan pribadi, sosial, studi dan kariernya.
- d. Pelayanan bantuan pemecahan masalah, baik yang bersifat akademik maupun non akademik melalui konseling / konsultasi.
- e. Pemberian layanan rujukan kepada mahasiswa yang permasalahannya tidak teratasi oleh petugas bimbingan atau dosen konselor.
- f. Pemberian pelatihan dan konsultasi kepada dosen penasehat akademik sehubungan dengan proses bimbingan dan konseling kepada mahasiswa yang menjadi asuhannya.
- g. Pemberian informasi kepada pimpinan universitas fakultas jurusan, program diploma dan program pascasarjana tentang berbagai karakteristik terkait tingkat keberhasilan belajar mahasiswa secara umum.

6.4. **Jenis Layanan.** Jenis Layanan meliputi :

- a. Layanan Orientasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik memahami lingkungan baru, seperti lingkungan satuan pendidikan bagi siswa baru, dan obyek-obyek yang perlu dipelajari, untuk menyesuaikan diri serta mempermudah dan memperlancar peran di lingkungan baru yang efektif dan berkarakter.
- b. Layanan Informasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik menerima dan memahami berbagai informasi diri, sosial, belajar, karir/jabatan, dan pendidikan lanjutan secara terarah, objektif dan bijak.
- c. Layanan Penempatan dan Penyaluran yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat dalam kelas, kelompok belajar, peminatan / lintas minat / pendalaman minat, program latihan, magang, dan kegiatan ekstra kurikuler secara terarah, objektif dan bijak.
- d. Layanan Penguasaan Konten yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik menguasai konten tertentu, terutama kompetensi dan atau kebiasaan dalam melakukan, berbuat atau mengerjakan sesuatu yang berguna dalam kehidupan di sekolah / madrasah, keluarga, dan masyarakat sesuai dengan tuntutan kemajuan dan berkarakter-cerdas yang terpuji, sesuai dengan potensi dan peminatan dirinya.
- e. Layanan Konseling Perseorangan yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik dalam mengentaskan masalah pribadinya melalui prosedur perseorangan.
- f. Layanan Bimbingan Kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik dalam pengembangan pribadi, kemampuan hubungan sosial, kegiatan belajar, karir / jabatan, dan pengambilan keputusan, serta melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan tuntutan karakter yang terpuji melalui dinamika kelompok.
- g. Layanan Konseling Kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik dalam pembahasan dan pengentasan masalah yang dialami sesuai dengan tuntutan karakter-cerdas yang terpuji melalui dinamika kelompok.
- h. Layanan Konsultasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik dan atau pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara dan atau perlakuan yang perlu dilaksanakan kepada pihak ketiga sesuai dengan tuntutan karakter-cerdas yang terpuji.
- i. Layanan Mediasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik dalam menyelesaikan permasalahan dan memperbaiki hubungan dengan pihak lain sesuai dengan tuntutan karakter-cerdas yang terpuji.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING	

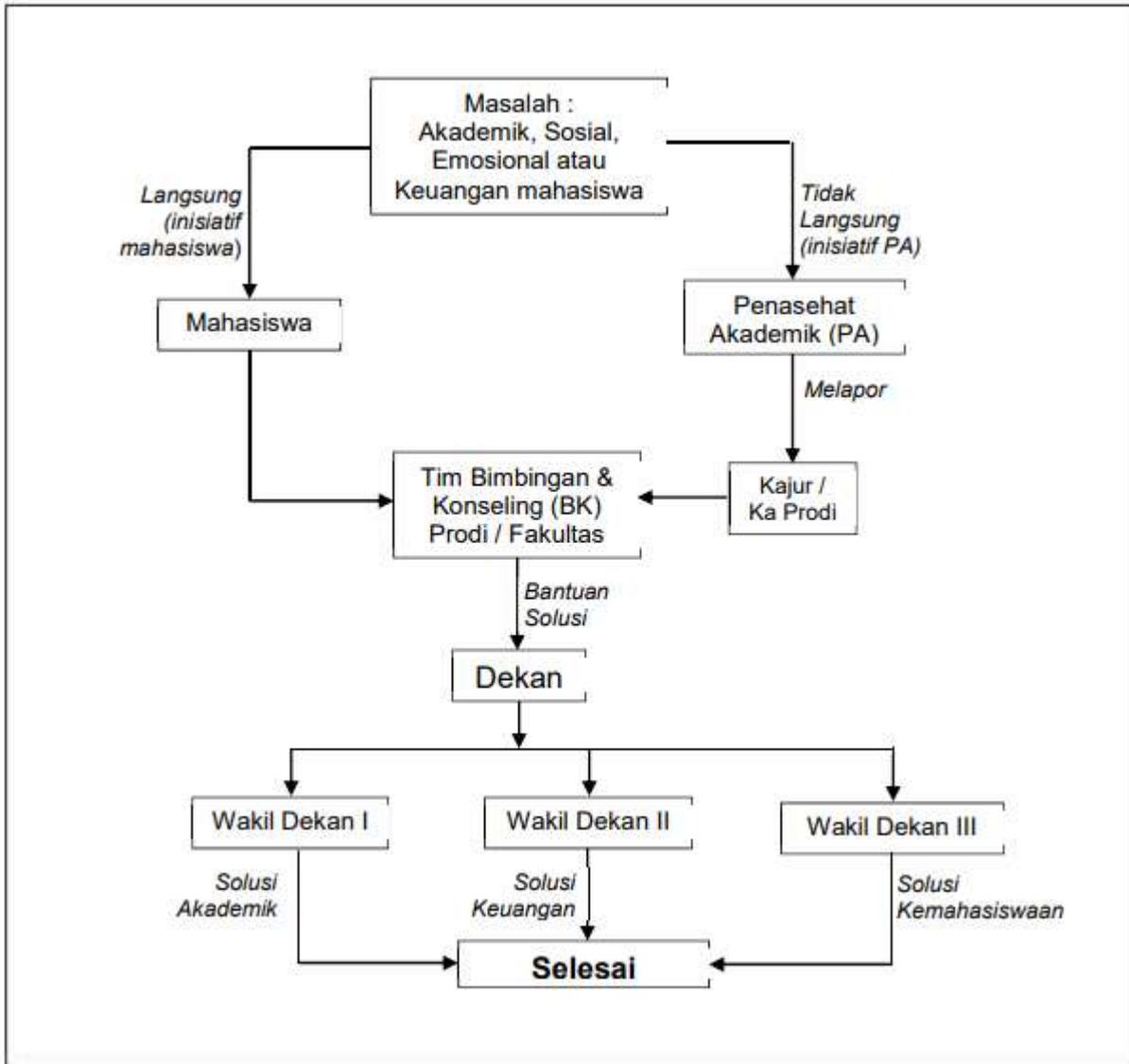
- j. Layanan Advokasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang membantu peserta didik untuk memperoleh kembali hak-hak dirinya yang tidak diperhatikan dan/atau mendapat perlakuan yang salah sesuai dengan tuntutan karakter-cerdas yang terpuji

7. PROSEDUR BIMBINGAN KONSELING

- 7.1. Masalah yang dihadapi oleh mahasiswa antara lain tentang Akademik, Sosial, Emosional atau Keuangan
- 7.2. Mahasiswa yang mengalami masalah dapat dtangani melalui 2 tahap, yaitu
- a. Tidak Langsung (inisiatif PA)
 - b. Atau Langsung (inisiatif mahasiswa)
- 7.3. Bila yang merupakan inisiatif PA,
- a. PA yang bersangkutan melapor ke Kajur / Ka. Prodi
 - b. Kajur / Ka. Prodi, melaporkan ke Tim Bimbingan & Konseling (BK) Prodi / Fakultas, untuk mendapatkan bantuan solusi
 - c. Tim Bimbingan & Konseling (BK) Prodi / Fakultas, melakukan pengamatan dan diskusi dengan mahasiswa yang bersangkutan serta melaporkan hasil pengamatan ke Dekan, untuk mendapatkan bantuan solusi.
 - d. Dari Dekan dibuat solusi penanganan, dengan mendelegasikan tugas ke :
 - a) Wadek 1, untuk mendapatkan solusi akademik, bila permasalahan menyangkut Bidang Akademik (prestasi akademik)
 - b) Wadek 2, untuk mendapatkan solusi masalah keuangan, bila permasalahan menyangkut Bidang keuangan mahasiswa.
 - c) Wadek 3, untuk mendapatkan solusi masalah kemahasiswaan, bila permasalahan menyangkut Bidang kemahasiswaan, sosial atau emosional mahasiswa.
- 7.4. Bila yang merupakan inisiatif mahasiswa,
- a. Mahasiswa langsung datang dan melaporkan ke Tim Bimbingan & Konseling (BK) Prodi / Fakultas, untuk mendapatkan bantuan solusi
 - b. Tim Bimbingan & Konseling (BK) Prodi / Fakultas, melakukan pengamatan dan diskusi dengan mahasiswa yang bersangkutan serta melaporkan hasil pengamatan ke Dekan, untuk mendapatkan bantuan solusi.
 - c. Dari Dekan dibuat solusi penanganan, dengan mendelegasikan tugas ke :
 - a) Wadek 1, untuk mendapatkan solusi akademik, bila permasalahan menyangkut Bidang Akademik (prestasi akademik)
 - b) Wadek 2, untuk mendapatkan solusi masalah keuangan, bila permasalahan menyangkut Bidang keuangan mahasiswa.
 - c) Wadek 3, untuk mendapatkan solusi masalah kemahasiswaan, bila permasalahan menyangkut Bidang kemahasiswaan, sosial atau emosional mahasiswa.

	FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING	

8. DIAGRAM ALIR :



 <p>Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FHUP</p> <p>Prof. Dr. Eddy Pratomo, S.H., M.A.</p>	 <p>Dibuat oleh : Ketua SJM</p> <p>Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.</p>	Revisi :
		Tanggal : 11 September 2023
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit Kerja



**UNIVERSITAS
PANCASILA**

"A PLACE TO CREATE YOUR SUCCESS"

FAKULTAS HUKUM



fh.univpancasila



law.univpancasila.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Pancasila
Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan
Telp. : (021) 7872830
Email : fhup@univpancasila.ac.id