



ZONA
INTEGRITAS

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR



**Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Hasanuddin
Makassar
2024**

KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya Laporan Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Evaluasi SOP ini merupakan salah satu bentuk komitmen Gugus Jaminan Mutu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dalam mendukung manajemen mutu yang berkelanjutan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Gugus Jaminan Mutu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya kegiatan akademik Fakultas.

Laporan Monitoring dan Evaluasi SOP yang dilakukan secara berkala ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai percepatan waktu pelayanan serta efisiensi dan efektivitas SOP yang ada di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Kami sadari bahwa laporan Monitoring dan Evaluasi SOP Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ini belum sempurna menyajikan evaluasi SOP waktu layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya mahasiswa dan berbagai pihak pengguna layanan dapat memperoleh gambaran tentang evaluasi pelayanan akademik yang ada.

Akhirnya, Tim Gugus Jaminan Mutu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam mengucapkan terimakasih atas dukungan dan kerjasama dari seluruh pihak penyedia layanan pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam sehingga laporan Monitoring dan Evaluasi SOP ini dapat terlaksana dengan baik. Kami Tim Gugus Jaminan Mutu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam berharap agar semoga kegiatan dan sistem layanan yang ada pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat terlaksana dengan lebih baik lagi kedepan serta tepat sasaran sehingga bermanfaat bagi seluruh pengguna layanan maupun pihak-pihak berkepentingan lainnya.

Akhiirul kalaam wa billahit taufiq wal hidaayah, Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Makassar, 13 Desember 2024
Ketua Gugus Jaminan Mutu
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam



Prof. Dr. Zaraswati Dwyana Zainuddin, M.Si
NIP 196512091990082001

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka perwujudan operasional akademik yang efektif dan efisien pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin, maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun dengan baik demi terselenggaranya proses layanan yang professional. SOP merupakan standar yang dijadikan acuan dalam setiap kegiatan layanan fakultas.

Oleh karena itu, penyusunan dan penetapan SOP merupakan suatu keharusan dan perlu dilakukan evaluasi minimal satu tahun sekali untuk perbaikan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP harus dilakukan secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya evaluasi SOP akan menjadi bahan yang berharga dalam percepatan dan evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan.

Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksanaan sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP FMIPA, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Visi dan Misi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yaitu:

Visi:

“Menjadi pusat unggulan pengembangan sains dasar dan terapannya berbasis benua maritim Indonesia (BMI) di tingkat nasional dan diakui di tingkat internasional”.

Misi:

- a. Menyelenggarakan kegiatan akademik secara profesional untuk menghasilkan sarjana sains yang bermoral, berwawasan global dan peduli terhadap kehidupan masyarakat serta memiliki kemampuan akademik yang unggul dan berdaya saing di lingkup nasional dan internasional;
- b. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, sosial dan budaya (IPTEKSBUD) sains dengan mendukung penelitian berbasis BMI spesifik;
- c. Menyebarkan ipteksbud sains dan penemuan baru yang bermanfaat untuk kemaslahatan BMI melalui kemitraan dengan lembaga-lembaga lain.

1.2 Tujuan Pelaksanaan

Tujuan dilaksanakan Evaluasi SOP adalah:

1. Melakukan perbaikan layanan akademik kepada pengguna,
2. Mempercepat pelayanan akademik kepada pengguna,
3. Memudahkan pengguna dalam mengakses pelayanan akademik yang ada
4. Menghasilkan inovasi baru untuk kepuasan pelayanan kepada pengguna,
5. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh penyedia layanan dalam melaksanakan tugas,
6. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab,
7. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas,
8. Menciptakan ukuran standar kinerja untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan,
9. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan layanan dapat berlangsung dalam berbagai situasi,
10. Menjamin konsistensi penyedia layanan kepada pengguna layanan, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur,
11. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.











BAB II MONITORING DAN EVALUASI SOP

Tim Gugus Jaminan Mutu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin telah melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan akademik yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses pelaksanaan monitoring dan evaluasi penerapan SOP dilaksanakan secara berkala yang dapat dilihat pada Tabel berikut.

1. SOP PENGISIAN KRS

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Mahasiswa	Penasehat Akademik (PA)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mahasiswa berkonsultasi dengan Dosen Penasehat Akademik (PA) tentang mata kuliah yang akan diprogram.	<pre> graph TD Start([Start]) --> P1[] P1 --> P2[] P2 --> D{ } D -- Tidak --> P3[] P3 --> End([End]) D -- Ya --> End </pre>		daftar matakuliah pada Neosia	10 Menit		
2	Konsultasi mengenai matakuliah apa saja yang akan di programkan			Konsultasi	1 Jam	mata kuliah yang akan di program	
3	Mahasiswa mengisi KRS secara on-line pada Sistem Informasi Manajemen Universitas Hasanuddin (www.neosia.unhas.ac.id).			pengisian KRS	30 Menit	KRS	
4	Dosen PA menyetujui KRS secara <i>on-line</i> .				10 Menit	KRS yang telah di setujui	
5	KRS yang telah di setujui secara online						

2. SOP PENGANGKATAN PENASEHAT AKADEMIK

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Departemen	Dekan	Wakil Dekan	Kepala Tata Usaha	Sub Bagian Akademik	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat surat Permohonan dan Surat dan daftar PA						Surat usulan dan daftar PA			SOP Pengangkatan Penasehat Akademik
2	Surat dan Daftar PA									
3	Merekap dan membuat draf SK PA									
4	Tanda tangan SK PA									
5	Mendistribusikan SK PA dan Lampirannya									
6	SK PA dan lampiran									

3. SOP REGISTRASI ANGGOTA PERPUSTAKAAN

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Mahasiswa	Perpustakaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi Formulir pendaftaran			Formulir Pendaftaran			SOP Registrasi Anggota Perpustakaan
2	Formulir Pendaftaran			Buku Registrasi			
3	Mengisi Buku Registrasi Anggota			Kartu Perpustakaan			
4	Membuat dan Mencatat Kartu Perpustakaan						
5	Kartu Perpustakaan						

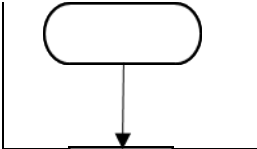
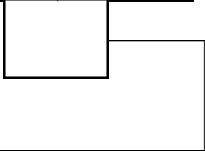
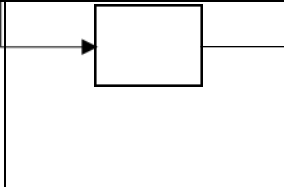
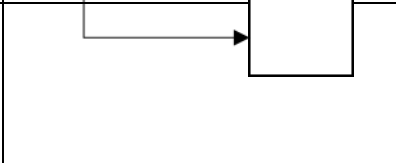

```

graph TD
    Start1([Start]) --> Step1[ ]
    Step1 --> Step2[ ]
    Step2 --> Step3[ ]
    Step3 --> Step4[ ]
    Step4 --> Start2([End])
  
```

4. SOP Pembuatan SK Pembebasan Sementara Tugas

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pegawai	Staf Perencanaan dan sumber daya	Kelengkapan	waktu	output	
1	Menyerahkan berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar			Berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar	3 minggu		
2	Menerima berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar			Berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar	1 hari		
3	Memeriksa apakah berkas-berkas sudah lengkap. Jika iya, memproses lebih lanjut berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar yang telah diserahkan. Jika tidak, menginformasikan kekurangan berkas ke pegawai.	Tidak	Ya	Berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar	1 hari		
4	Melengkapi kekurangan berkas dan menyerahkan kembali kekurangannya			Berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar yang kurang	1 minggu		
5	Memproses lebih lanjut berkas-berkas administrasi persyaratan Pembebasan karena tugas belajar yang telah diserahkan			Berkas-berkas administrasi persyaratan pembebasan karena tugas belajar	1 minggu		
6	Mengirim berkas-berkas administrasi persyaratan karena tugas belajar ke Universitas untuk usul pembuatan SK						

5. SOP Rekapitulasi Presensi Pegawai

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kasubag	Bidang perencanaan dan sumber daya	Wakil perencanaan, dan sumber daya	Kelengkapan	waktu	output	
1	Tenaga Kependidikan melakukan ceklok sebanyak empat kali dalam sehari, yaitu: jam 07.30,12.00,13.00, dan 16.00							
2	Pegawai yang ditugaskan oleh pimpinan mengumpulkan data kehadiran absensi							
3	Hasil rekap data kehadiran di setor ke bagian perencanaan, sumber daya, dan alumni untuk di buat lampiran pembayaran lauk pauk							
4	Hasil dari lampiran pembayaran lauk pauk dibuatkan surat pertanggung jawaban mutlak yang di tandatangani oleh Wakil Dekan Bidang Perencanaan, sumber daya, dan alumni							

6. SOP Monitoring Kerjasama

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Dekan	Wakil Dekan Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi	Staf Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi	Mitra	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	mengirim rekap MoA yang belum ada IA	<pre> graph LR D[Dekan] --> W[Wakil Dekan Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi] W --> S[Staf Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi] S --> M[Mitra] M --> S S --> W W --> D </pre>							
2	evaluasi kerjasama					Surat			
3	memerintahkan staaff membuat surat ke mitra					Disposisi			
4	membuat surat balasan								
5	Tindak lanjut Kerjasama					surat			

7. SOP Pelaksanaan Hak Kekayaan Intelektual

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Wakil Dekan Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi	Staff Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi	Ketua Departemen	Dosen	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintahkan staff membuat surat permintaan data HAKI								
2	membuat surat permintaan data Haki					Surat			
3	meminta dosen2= mengisi data haki					Disposisi			
4	mengisi data haki								
5	mengirim data ke bidang 3					surat			
6	memerintahkan staff membuat rakap data haki fakultas mipa					disposisi			
7	membuat rekap data haki					Laporan			







8. SOP Pendataan academic reputation

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Wakil Dekan Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi	Staff Bid. Kemitraan, Riset dan Inovasi	Ketua Departemen	Dosen	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memperintahkan staff mmbuat surat permintaan data AR								
2	membuat surat permintaan data AR					Surat			
3	meminta dosen2= mengisi data AR					Disposisi			
4	mengisi data AR								
5	mengirim data ke bidang 3					surat			
6	memerintahkan staff membuat rakap data AR fakultas mipa					disposisi			
7	membuat rekap data AR					Laporan			








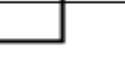



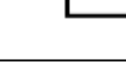


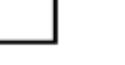
9. SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No	Langka Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan			
		Pelanggan	admin	pihak/unit	GPM	Kelengkapan	Waktu	Output				
1	Adanya Keluhan Pelanggan yang diisi pada form keluhan/ pengaduan yang dimasukkan ke kotak saran, atau melakukan scan barcode	<pre> graph TD Start([Start]) --> Admin[Admin] Admin --> Pihak[pihak/unit] Pihak --> GPM([GPM]) </pre>										
2	melakukan pengecekan aduan di kotak kritik/saran atau online									1 bulan		
3	menindaklanjuti aduan pelanggan dengan membuat permintaan tindakan perbaikan/ pencegahan secara berjenjang								Form Aduan	3 hari		
4	Memantau pengaduan yang belum ditanggapi dan memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak terkait									3 hari		

10. SOP Rapat Tinjauan manajemen

No	Langka Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		GPM	Ketua Prodi	Dekan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuka acara RTM					30 Menit		
2	Melaporkan hasil AMI dan RTM				Laporan AMI dan RTM	2 sampai 3 jam		
3	Menyusun berita acara tindak lanjut dan notulen RTM				Laporan AMI dan RTM	30 Menit		
4	Menyusun berita acara tindak lanjut dan notulen RTM dan Fakultas				Laporan AMI dan RTM	30 Menit		
5	Mereview kesepakatan tindak lanjut hasil RTM per prodi dan Fakultas				Laporan AMI dan RTM	1 Jam	Laporan Hasil Audit Mutu Internal dan Laporan Rapat Tinjauan Manajemen	
6	Mengirim laporan RTM kepada pimpinan fakultas untuk disampaikan dalam rapat				Laporan AMI dan RTM			

11. SOP SURAT PEMBERITAHUAN UJIAN AKHIR SEMESTER

No	Langka Kegiatan	Pelaksana			Metu Baku			Keterangan
		GPM	Pelaksana Pelanggan	Dekan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Merencanakan survei kepuasan pelanggan					30 menit		
2	Mengelompokkan responden berdasarkan Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, mahasiswa, tamu, dan pengguna alumni.				Data Jumlah Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, mahasiswa, tamu, dan pengguna alumni	3 jam		
3	Menentukan jadwal survei dan jumlah sampel untuk masing-masing responden					3 jam		
4	Membuat kuesioner kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja dengan menggunakan skala Likert (5 Tingkat)					1 hari		
5	Mendistribusikan kuesioner kepuasan pelanggan sesuai dengan jadwal survei melalui media elektronik				Kuesioner survei	7 hari		
6	melaksanakan survei kepuasan pelanggan				Kuesioner survei	1 hari		
7	Menghitung Costumers Satisfaction Index (CSI)				Data hasil jawaban kuesioner	1 hari		
8	Menghitung Analisis Performance Indicators (API)				Data hasil jawaban kuesioner	1 hari		
9	Menganalisis hasil survei kepuasan pelanggan					1 hari		
10	melaporkan hasil survei kepuasan pelanggan kepada pimpinan					30 Menit		
11	hasil analisis survei kepuasan pelanggan harus menjadi dasar dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)						Laporan hasil survei kepuasan pelanggan	

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Monitoring dan Evaluasi SOP merupakan penilaian terhadap SOP yang telah dibuat pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam , baik dari segi penyusunan maupun penerapannya, yang berguna untuk memperoleh masukan dalam penyempurnaan sehingga SOP ini selalu mutakhir, sesuai dengan kebutuhan sehingga diharapkan proses penerapannya dapat berjalan dengan baik.

Beberapa catatan maupun masukan yang ada diharap dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan akademik di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam , seperti mempersingkat waktu layanan sehingga pengguna layanan lebih memahami perbedaan jangka waktu penyelesaian pelayanan dan jadwal pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan.

Hasil monitoring dan evaluasi SOP ini diharapkan dapat menjadi referensi/acuan penyedia layanan dalam perbaikan sehingga layanan yang ada menjadi lebih efisien dan efektif dan mempermudah pengguna layanan dalam memanfaatkan layanan yang ada di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam .

3.2 Saran

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi SOP di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilakukan minimal 6 bulan atau 1 tahun sekali untuk mengevaluasi jalannya kegiatan pelayanan akademik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan akademik di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam . Saran selanjutnya yaitu perlu perbaikan pada beberapa aktivitas yang ditetapkan pada SOP dikarenakan saat ini banyak aktivitas yang sudah di laksanakan secara online.

FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN MONEV SOP

