Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

No Dokumen :

UNTAG-PM-07.4/23

No Revisi :

**01**

|  |
| --- |
| **Disiapkan oleh****Drs. Damai Darmadi, M.Si****Dekan** |
| **Diperiksa oleh****Ir.H.Ismail Bakrie M.P****Ketuaa LPM** |
| **Disahkan oleh****Dr. MarjoniRachman, M.Si****Rektor** |

DokumenSistemMutuinimilik**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**

dan**TIDAK DIPERBOLEHKAN**dengancaradanalasanapapunmembuatsalinantanpaseijinKetua LembagaPenjaminan MutuUNTAG’45 Samarinda

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Tujuan**

Prosedur Pengukuran Kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di FISIPOL UNTAG 1945 Samarinda.

* 1. **Ruang Lingkup**

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan mahasiswa mulai dari pemberian kuesioner dan penerimaan keluhan pelanggan pengolahan dan analisis data yang diperoleh sampai dengan penentuan tindak lanjut.

* 1. **Referensi**
* Manual Mutu UNTAG’45 Samarinda
	1. **Definisi.**
* Pengukuran kepuasan mahasiswa adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, administratif, dan kemahasiswaan.
* Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan akademik, administratif, kemahasiswaan, dan fasilitas.
	1. **PenanggungJawab**
	+ Penanggung jawab survei kepuasan mahasiswa adalah Sub Bidang Kemahasiswaan.
	+ Pelaksana teknis survei adalah Sub Bidang Kemahasiswaan.
	+ Survei kepuasan mahasiswa menggunakan alat survei berupa kuesioner.
	+ Isi kuesioner meliputi :
1. Bidang **Administrasi Akademik** & Kemahasiswaan yang berkaitan dengan pelayanan **administrasi akademik** dan kegiatan kemahasiswaan
2. Bidang Aset, Fasilitas, Teknologi, Informasi, dan Komunikasi yang berkaitan dengan masalah administratif dan penyediaan fasilitas.
3. Survei kepuasan dilakukan 1 kali setiap semester yaitu pada saat menjelang atau saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) dan hasilnya dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.
4. Satu orang mahasiswa tidak boleh mengisi lebih dari satu lembar kuesioner yang sama.
	* Kategori/Skala Penilaian:
5. Nilai 5 untuk jawaban A dengan kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan;
6. Nilai 4 untuk jawaban B dengan kategori Baik/Memuaskan;
7. Nilai 3 untuk jawaban C dengan kategori Cukup Baik/Cukup Memuaskan;
8. Nilai 2 untuk jawaban D dengan kategori Tidak Baik/Tidak Memuaskan;
9. Nilai 1 untuk jawaban E dengan kategori Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Memuaskan.
	* Tingkat kepuasan hasil survei minimal **3,00.** Apabila hasil survei di bawah tingkat kepuasan minimal, akan ditindaklanjuti dengan prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.
	1. **KetentuanUmum**
	* Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (mahasiswa) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

**BAB II**

# PROSEDUR PENGUKURAN

# KEPUASAN MAHASISWA

* 1. **Alur ProsesPengukuranKepuasanMahasiswa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Persiapan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa |  | 1. Sesuai jadwal/periode pengukuran kepuasan mahasiswa, Sekretariat UPMF mempersiapkan kuisioner kepuasan Mahasiswa
 |
| ▼ |  |  |
| Penetapan Sample Pelanggan Mahasiswa |  | 1. Sekertariat UPMF menentukan dan menetapkan Sample Mahasiswa
 |
| ▼ |  |  |
| Penyebaran Kuesioner |  | 1. Sekretariat UPMF menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan Mahasiswa.
 |
| ▼ |  |  |
| PengisianKuesioner |  | 1. Mahasiswa mengisi kuesioner dan menyerahkan kembali ke Sekretariat UPMF
 |
| ▼ |  |  |
| Data Kuesioner |  | 1. Sekretariat UPMF mengolah data kuisioner kepuasan mahasiswa yang telah terisi
 |
| ▼ |  |  |
| Penyajian Data |  | 1. Sekretariat UPMF menyajikan data hasil pengolahan kuisioner kepuasan Mahasiswa kepada Wakil Dekan III
 |
| ▼ |  |  |
| Verifikasi Tindakan Perbaikan |  | 1. Sekretariat UPMF mengarsipkan kuisioner kepuasan pelanggan dan data hasil olahannya
 |
| ▼ |  |  |
| Tindak Lanjut Kuesioner Kepuasan Pelanggan |  | 1. Ketua UPMF melalui Wakil Dekan III menyerahkan data hasil pengolahan kuisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan
 |
| ▼ |  |  |
| Tindakan Perbaikan sesuai dengan Prosedur Tindakan Pencegahan dan Perbaikan |  | 1. Ketua UPMF memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan.
 |

* 1. **Dokumen Terkait**
	2. Diagram Alir
	3. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.
	4. Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan