



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80, Kota Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-PM-07.4/21

Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI

DOKUMEN
ISO 9001:2015 (IWA 2)
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
07-09-2022

Revisi :
00

Hal :
1 dari 5

Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI

No Dokumen :

UNTAG-PM-07.4/21

No Revisi :

00

Disiapkan oleh

Diana, S.Sos, M.Si
Kepala UPMF

Diperiksa oleh

H. Marsug, S.Sos, M.Si
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disahkan oleh

Dr. Ir. Akas Pinarigan Sujalu M.P
Ketua LPM

Dokumen Sistem Mutu berbasis ISO 9001 ini milik **FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Untag Samarinda

	<p style="text-align: center;">UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390 Kalimantan Timur 75124, Indonesia http://untag-smd.ac.id</p>		
<p>No. Dokumen: UNTAG-PM-07.4/21</p>	<p>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI</p>		<p style="text-align: center;">DOKUMEN ISO 9001:2015/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</p>
<p>Tgl Berlaku: 07-09-2022</p>			<p>Revisi : 00</p>

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Alumni bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan alumni dalam mengikuti perkuliahan di Untag Samarinda.

1.2. Ruang Lingkup

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

1.3. Referensi

- ISO 9001:2008 Klausul 5.2 ; 8.2.1.
- Manual Mutu Untag Samarinda.

1.4. Definisi.

- Pengukuran kepuasan alumni adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan alumni terhadap layanan akademik, administratif, dan kemahasiswaan selama perkuliahan.
- Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan akademik, administratif, kemahasiswaan, dan fasilitas selama perkuliahan.

1.5. Penanggung Jawab

- Penanggung jawab survei kepuasan alumni adalah Bidang Kemahasiswaan.
- Pelaksana teknis survei adalah Bidang Kemahasiswaan.
- Survei kepuasan alumni menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- Isi kuesioner meliputi :
 - a. Bidang **Administrasi Akademik & Kemahasiswaan** yang berkaitan dengan pelayanan **administrasi akademik** dan kegiatan kemahasiswaan
 - b. Bidang Aset, Fasilitas, Teknologi, Informasi, dan Komunikasi yang berkaitan dengan masalah administratif dan penyediaan fasilitas.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

No. Dokumen: UNTAG-PM-07.4/21	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI	DOKUMEN ISO 9001:2015/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT	
Tgl Berlaku: 07-09-2022		Revisi : 00	Hal : 3 dari 5

- c. 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.
- d. Satu orang alumni tidak boleh mengisi lebih dari satu lembar kuesioner yang sama.
- Kategori/Skala Penilaian:
 - a. Nilai 5 untuk jawaban A dengan kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan;
 - b. Nilai 4 untuk jawaban B dengan kategori Baik/Memuaskan;
 - c. Nilai 3 untuk jawaban C dengan kategori Cukup Baik/Cukup Memuaskan;
 - d. Nilai 2 untuk jawaban D dengan kategori Tidak Baik/Tidak Memuaskan;
 - e. 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.

1.6. Ketentuan Umum

- Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (alumni) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.



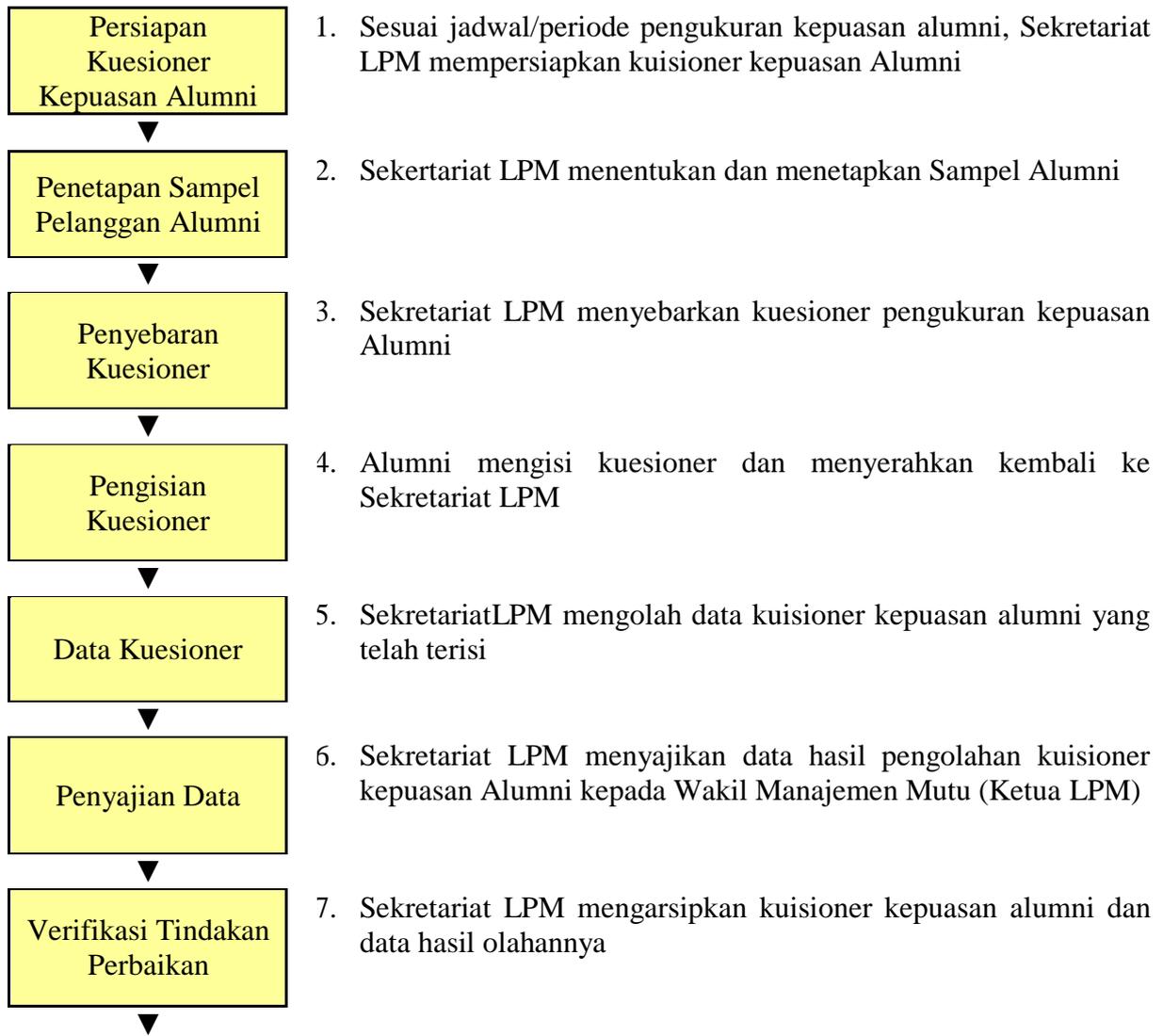
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

No. Dokumen: UNTAG-PM-07.4/21	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI	DOKUMEN ISO 9001:2015/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT	
Tgl Berlaku: 07-09-2022		Revisi : 00	Hal : 4 dari 5

BAB II PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI

2.1. Alur Proses Pengukuran Kepuasan Alumni





UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

No. Dokumen: UNTAG-PM-07.4/21	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI	DOKUMEN ISO 9001:2015/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT	
Tgl Berlaku: 07-09-2022		Revisi : 00	Hal : 5 dari 5

Tindak Lanjut
Kuesioner
Kepuasan Alumni



Tindakan Perbaikan
sesuai dengan
Prosedur Tindakan
Pencegahan dan
Perbaikan

8. Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) menyerahkan data hasil pengolahan kuisisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan

9. Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan.

2.2. Dokumen Terkait

- 1) Diagram Alur
- 2) Kuesioner Kepuasan Alumni.
- 3) Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan