Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU

# PENGUKURAN KEPUASAN ALUMNI

No Dokumen :

UNTAG-PM-06/04.1

No Revisi :

**00**

|  |
| --- |
| **Disiapkan oleh**  **Suhardiman, M.Si**  **Sekertaris LPM** |
| **Diperiksa oleh**  **Ir. H. Ismail Bakri, M.P**  **Ketua LPM** |
| **Disahkan oleh**  **Dr. Marjoni Rachman**  **Rektor** |

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijinKetua Lembaga Penjaminan Mutu

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Tujuan**

Prosedur Pengukuran Kepuasan Alumni bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan alumni dalam mengikuti perkuliahan di Untag 1945 Samarinda.

* 1. **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. **Referensi**
* ISO 9001:2008 Klausul 5.2 ; 8.2.1.
* Manual Mutu Untag 1945 Samarinda.
  1. **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. **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 :

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 alumni 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. **Ketentuan Umum**
   * Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (alumni) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

**BAB II**

# PROSEDUR PENGUKURAN

# KEPUASAN ALUMNI

* 1. **Alur Proses Pengukuran Kepuasan Alumni**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Persiapan Kuesioner Kepuasan Alumni |  | 1. Sesuai jadwal/periode pengukuran kepuasan alumni, Sekretariat LPM mempersiapkan kuisioner kepuasan Alumni |
| ▼ |  |  |
| Penetapan Sampel Pelanggan Alumni |  | 1. Sekertariat LPM menentukan dan menetapkan Sampel Alumni |
| ▼ |  |  |
| Penyebaran Kuesioner |  | 1. Sekretariat LPM menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan Alumni |
| ▼ |  |  |
| Pengisian Kuesioner |  | 1. Alumni mengisi kuesioner dan menyerahkan kembali ke Sekretariat LPM |
| ▼ |  |  |
| Data Kuesioner |  | 1. SekretariatLPM mengolah data kuisioner kepuasan alumni yang telah terisi |
| ▼ |  |  |
| Penyajian Data |  | 1. Sekretariat LPM menyajikan data hasil pengolahan kuisioner kepuasan Alumni kepada Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) |
| ▼ |  |  |
| Verifikasi Tindakan Perbaikan |  | 1. Sekretariat LPM mengarsipkan kuisioner kepuasan alumni dan data hasil olahannya |
| ▼ |  |  |
| Tindak Lanjut Kuesioner Kepuasan Alumni |  | 1. Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) 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. Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan. |

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