Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU

# PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

No Dokumen :

UNTAG-PM-**07.4/24**

No Revisi :

**01**

|  |
| --- |
| **Disiapkan oleh**  **Drs. Damai Darmadi, M.Si**  **Dekan** |
| **Diperiksa oleh**  **Ir.H.Ismail Bakrie, MP**  **Ketua LPM** |
| **Disahkan oleh**  **Dr. Marjoni Rachman, M.Si**  **Rektor** |

DokumenSistemMutuinimilik**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**dan**TIDAK DIPERBOLEHKAN**dengancaradanalasanapapunmembuatsalinantanpaseijinKetua Lembaga Penjaminan Mutu

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Tujuan**

ProsedurPengukuran KepuasanPenggunaLulusanbertujuanuntukmengukurtingkatkepuasanpenggunalulusanFakultasPsikologiUntag 1945 Samarinda.

* 1. **RuangLingkup**

Prosedurinimengaturseluruhaktivitas yang dilakukandalamrangkamengukurkepuasanpenggunalulusanmulai dari pemberiankuesioner dan penerimaankeluhanpenggunalulusan,pengolahan dan analisis data yang diperolehsampaidenganpenentuantindaklanjut

* 1. **Referensi**
* Manual MutuUntag 1945 Samarinda.
  1. **Definisi.**
* Pengukuran kepuasan penggunalulusan adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan penggunalulusan terhadap alumni atau lulusan.
* Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan
  1. **PenanggungJawab**
  + Penanggung jawab survei kepuasan penggunalulusan adalah Wakil Dekan III
  + Pelaksana teknis survei adalah Wakil Dekan III
  + 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 penggunalulusan 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**
   * Pengukurankepuasanpelangganeksternal (penggunalulusan) dilakukan 1 (satu) kalidalamtiapsemester.

**BAB II**

# PROSEDUR PENGUKURAN

# KEPUASAN ALUMNI

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Persiapan Kuesioner Kepuasan Alumni |  | 1. Sesuai jadwal/periode pengukuran kepuasan alumni, Sekretariat UPMF mempersiapkan kuisioner kepuasan Alumni |
| ▼ |  |  |
| Penetapan Sampel Pelanggan Alumni |  | 1. Sekertariat UPMF menentukan dan menetapkan Sampel Alumni |
| ▼ |  |  |
| Penyebaran Kuesioner |  | 1. Sekretariat UPMF menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan Alumni |
| ▼ |  |  |
| Pengisian Kuesioner |  | 1. Pengguna Lulusan mengisi kuesioner dan menyerahkan kembali ke Sekretariat UPMF |
| ▼ |  |  |
| Data Kuesioner |  | 1. Sekretariat UPMF mengolah data kuisioner kepuasan alumni yang telah terisi |
| ▼ |  |  |
| Penyajian Data |  | 1. Sekretariat UPMF menyajikan data hasil pengolahan kuisioner kepuasan Alumni kepada Wakil Dekan III |
| ▼ |  |  |
| Verifikasi Tindakan Perbaikan |  | 1. Sekretariat UPMF mengarsipkan kuisioner kepuasan alumni dan data hasil olahannya |
| ▼ |  |  |
| Tindak Lanjut Kuesioner Kepuasan Alumni |  | 1. Ketua UPMF 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 Alumni.
  4. Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan