



# 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/>

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-07.4/23	<b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA</b> <b>LULUSAN</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	<b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2015 (IWA 2)</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 07-09-2022		<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 1 dari 5

## Pengesahan

Nama Dokumen :

### **PROSEDUR MUTU** **PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN**

No Dokumen :

**UNTAG-PM-07.4/23**

No Revisi :

**01**

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. Iri 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;"><b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA</b>          Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390          Kalimantan Timur 75124, Indonesia <a href="http://untag-smd.ac.id">http://untag-smd.ac.id</a></p>				
<p><b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-07.4/23</p>	<p><b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGUKURAN</b> <b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU</b> <b>POLITIK</b></p>		<p><b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2015/IWA 2</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b></p>		
<p><b>Tgl Berlaku:</b> 07-09-2022</p>			<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="1134 443 1289 515"><b>Revisi :</b> 01</td> <td data-bbox="1289 443 1423 515"><b>Hal :</b> 2 dari 5</td> </tr> </table>	<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 2 dari 5
<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 2 dari 5				

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Fakultas Isipol Untag Samarinda.

### 1.2. Ruang Lingkup

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

### 1.3. Referensi

- ISO 9001:2015
- Manual Mutu Untag Samarinda.

### 1.4. Definisi.

- Pengukuran kepuasan pengguna lulusan adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni atau lulusan.
- Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan

### 1.5. Penanggung Jawab

- Penanggung jawab survei kepuasan pengguna lulusan adalah Wakil Dekan III
- Pelaksana teknis survei adalah Wakil Dekan III
- 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.
  - 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.



## UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

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

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-07.4/23	<b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGUKURAN</b> <b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU</b> <b>POLITIK</b>	<b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2015/IWA 2</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 07-09-2022		<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 3 dari 5

- d. Satu penggunalulusan 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 (penggunalulusan) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.



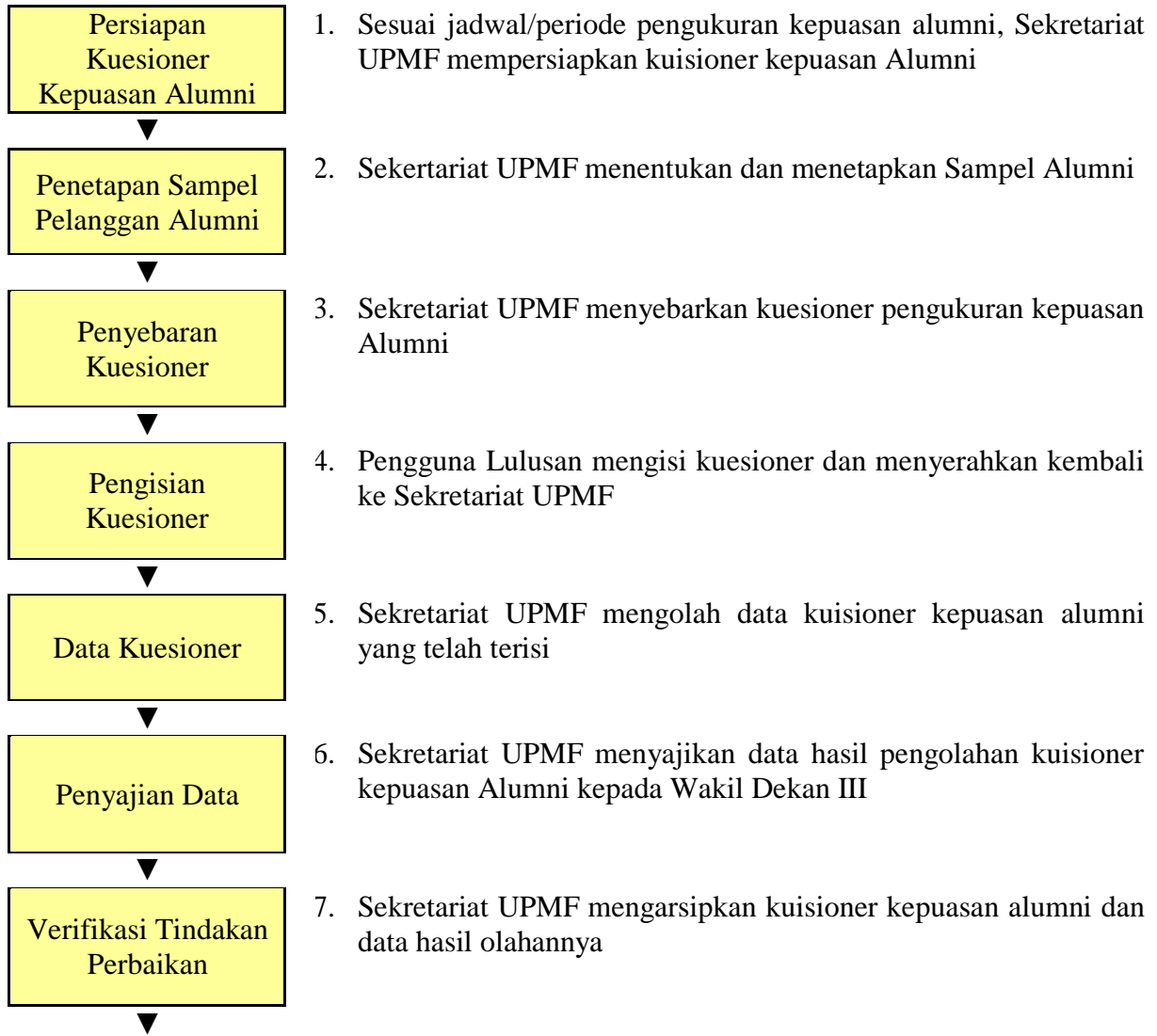
# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

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

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-07.4/23	<b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGUKURAN</b> <b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU</b> <b>POLITIK</b>	<b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2015/IWA 2</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 07-09-2022		<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 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>

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-07.4/23	<b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGUKURAN</b> <b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU</b> <b>POLITIK</b>	<b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2015/IWA 2</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 07-09-2022		<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 5 dari 5

Tindak Lanjut  
Kuesioner  
Kepuasan Alumni



Tindakan Perbaikan  
sesuai dengan  
Prosedur Tindakan  
Pencegahan dan  
Perbaikan

8. Ketua UPMF menyerahkan data hasil pengolahan kuisisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan
9. Ketua UPMF memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan.

## 2.2. Dokumen Terkait

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