



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-07.4/22

Tgl Berlaku:
07-09-2022

Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

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

Revisi :
01

Hal :
1 dari 5

Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

No Dokumen :

UNTAG-PM-07.4/22

No Revisi :

01

Disiapkan oleh

Diana, S.Sos, M.Si

Kepala UPMF

Diperiksa oleh

H. Marsuq, 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

	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-07.4/22	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA	
Tgl Berlaku: 07-09-2022		Revisi : 01	Hal : 2 dari 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di Fisipol Untag Samarinda.

1.2. 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.

1.3. Referensi


- Manual Mutu Untag Samarinda

1.4. 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.

1.5. Penanggung Jawab

- 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 :
 - 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.
-

	<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-07.4/22</p>	<p>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</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 : 01</p>

- d. Satu orang mahasiswa 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 (mahasiswa) 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-07.4/22

Tgl Berlaku:
07-09-2022

Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

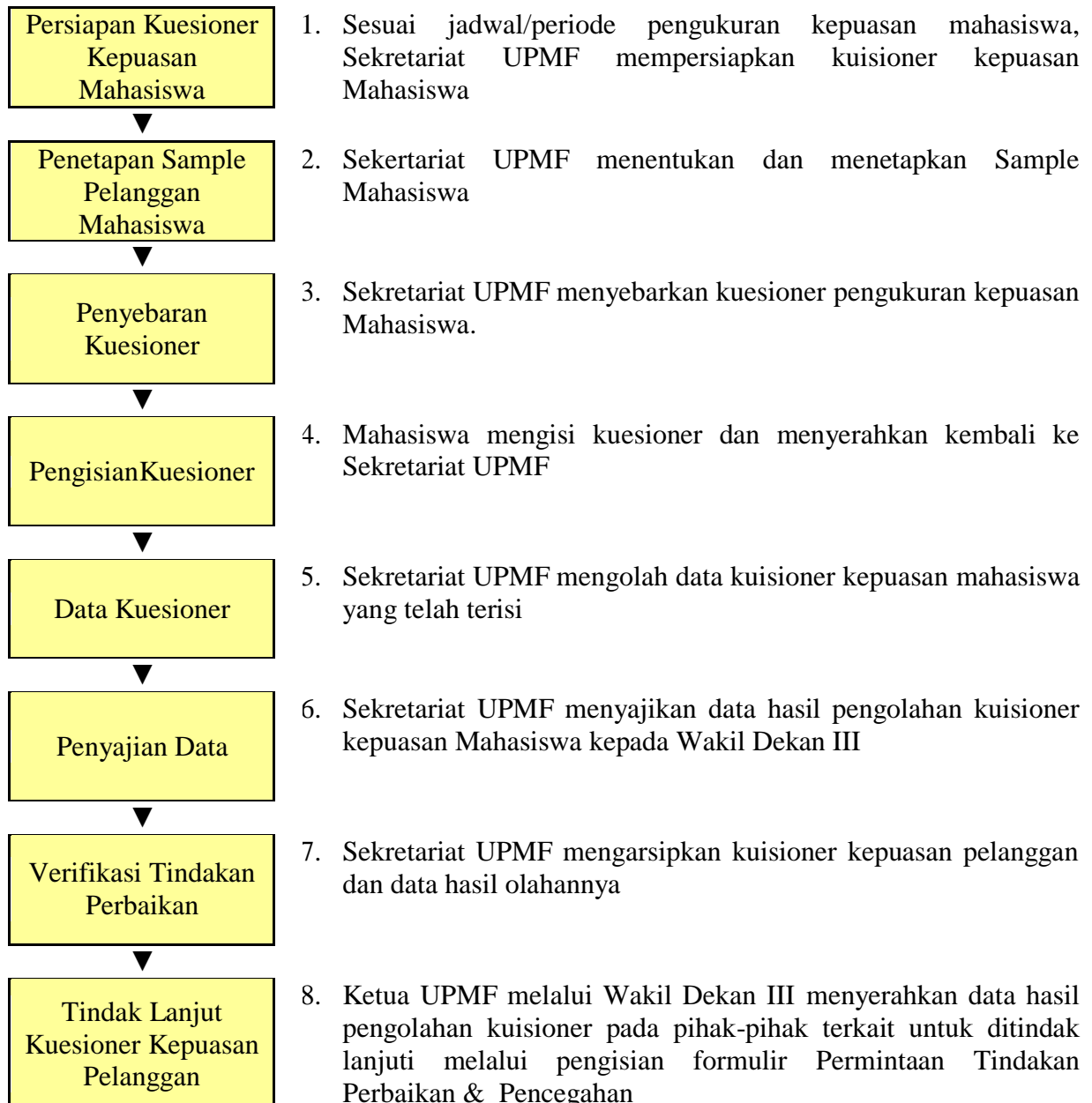
**DOKUMEN
ISO 9001:2015/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT**

Revisi :
01

Hal :
4 dari 5

BAB II PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

2.1. Alur Proses Pengukuran Kepuasan Mahasiswa





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-07.4/22

Tgl Berlaku:
07-09-2022

Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

**DOKUMEN
ISO 9001:2015/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT**

Revisi :
01

Hal :
5 dari 5

Tindakan Perbaikan
sesuai dengan
Prosedur Tindakan
Pencegahan dan
Perbaikan

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 Mahasiswa.
- 3) Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan