

	<p 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-07.1/22</p>	<p align="center"><b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b></p>		<p align="center"><b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b></p>
<p><b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014</p>			<p><b>Revisi :</b> 01</p>

## Pengesahan

Nama Dokumen :

### **PROSEDUR MUTU PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

No Dokumen :

**UNTAG-PM-07.1/22**

No Revisi :

**01**

**Disiapkan oleh**

**Dr. Ir. Hj. Helda Syahfari, M.P.**  
Dekan Fakultas Pertanian

**Diperiksa oleh**

**Ir. H. Ismail Bakrie M.P.**  
Ketua LPM

**Disahkan oleh**

**Dr. Marjoni Rachman, M.Si**  
Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**  
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa  
seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNTAG 1945 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-07.1/22</p>	<p><b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b></p>		<p><b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b></p>
<p><b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014</p>			<p><b>Revisi :</b> 01</p>

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di Fakultas Pertanian UNTAG 1945 Samarinda.

### 1.2. Ruang Lingkup

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

### 1.3. Referensi

- ISO9001:2008
- Kebijakan SPMI UNTAG 1945 Samarinda
- Manual Mutu UNTAG 1945 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 Wakil 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;"><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-07.1/22</p>	<p><b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b></p>
<p><b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014</p>			<p><b>Revisi :</b> 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

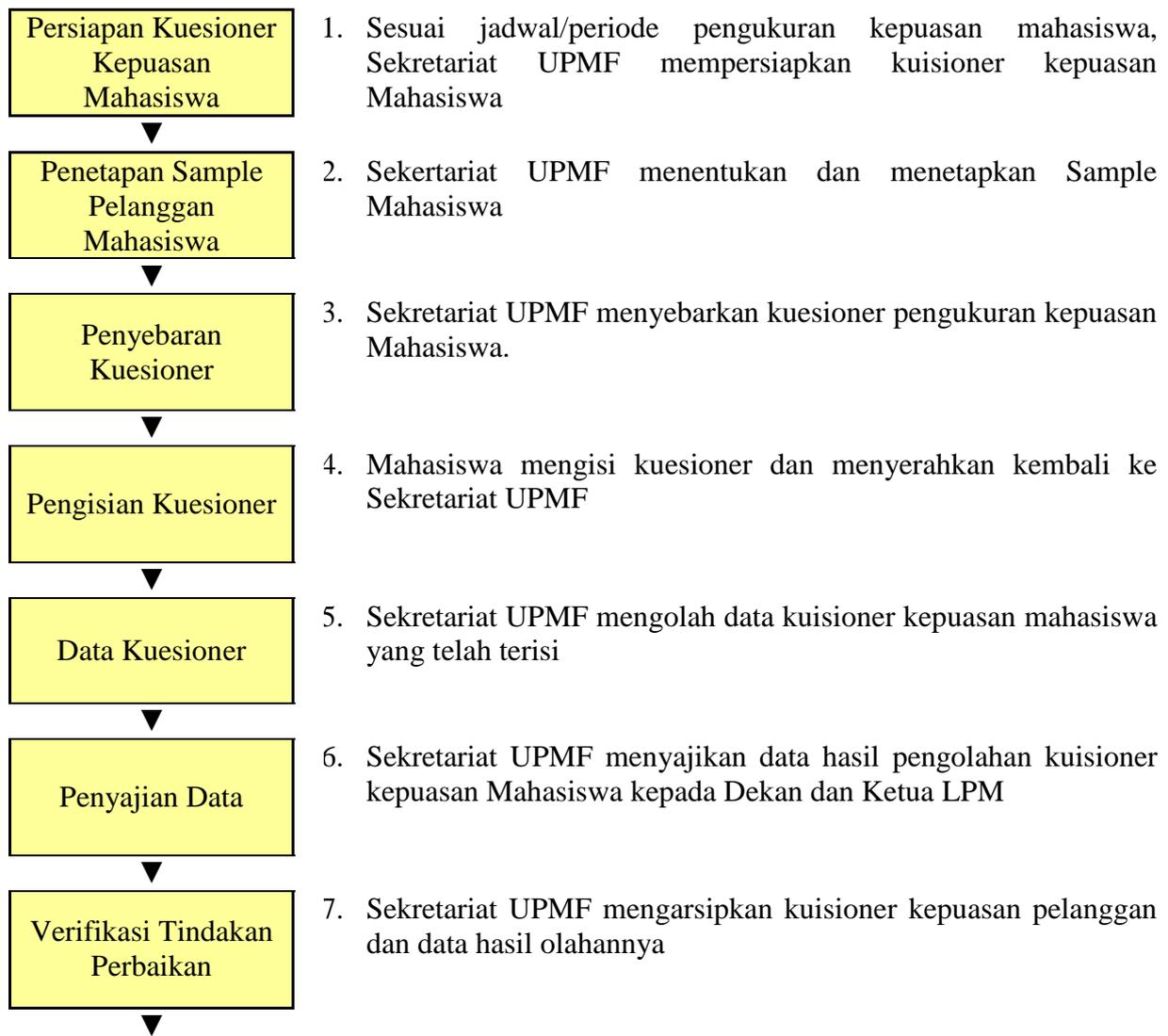
- Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (mahasiswa) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

	<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>			
	<b>No. Dokumen:</b> <b>UNTAG-PM-07.1/22</b>	<b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGUKURAN</b> <b>KEPUASAN MAHASISWA</b>		<b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2008/IWA 2</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b>
<b>Tgl Berlaku:</b> <b>17-08-2014</b>			<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 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/>

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-07.1/22	<b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b>	<b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014		<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 5 dari 5

Tindak Lanjut  
Kuesioner Kepuasan  
Pelanggan



Tindakan Perbaikan  
sesuai dengan  
Prosedur Tindakan  
Pencegahan dan  
Perbaikan

8. Dekan memerintahkan Kepala UPMF menyerahkan data hasil pengolahan kuisisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan

9. Ketua LPM 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