



**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-06/04**

Tgl Berlaku:  
**17-08-2023**

**Prosedur Mutu  
PENGUKURAN  
KEPUASAN MAHASISWA**

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

Revisi :  
02

Hal :  
1 dari 5

## Pengesahan

Nama Dokumen :

### **PROSEDUR MUTU SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**

No Dokumen :

**UNTAG-06/04**

No Revisi :

**02**

Disiapkan oleh

**Lisa Astria Milasari, S.T., M.T.**  
Kabid. Pengembangan & Audit Mutu

Diperiksa oleh



**Dr. Ir. Akas Pinarigan Sujalu, M.P.**  
Ketua LPM

Disahkan oleh



**Dr. Marioni 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 Samarinda

	<b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA</b> Jl. Ir. H. Juanda No. 80, Kota 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-06/04</b>	<b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b>	<b>DOKUMEN ISO 9001:2015(IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b>
<b>Tgl Berlaku:</b> <b>17-08-2022</b>	<b>Revisi :</b> 02		<b>Hal :</b> 2 dari 5

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Tujuan

Prosedur mutu pengukuran kepuasan mahasiswa bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di Universitas 17 Agustus 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 pelanggan pengolahan dan analisis data yang diperoleh sampai dengan penentuan tindak lanjut

### 1.3. Referensi

- ISO 9001:2015 (IWA2)
- Statuta Untag Samarinda Tahun 2020
- Kebijakan SPMI Untag Samarinda Tahun 2022-2026
- Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Untag Samarinda Tahun 2022-2026
- Manual Mutu Untag Samarinda Tahun 2022-2026
- Rencana Strategis Untag Samarinda Tahun 2021-2024

### 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

A. Penanggung jawab survei kepuasan mahasiswa adalah :

1. Lembaga Penjaminan Mutu bertugas untuk menyiapkan instrumen dan desain kuesioner, serta melakukan koordinasi dengan UPMF dalam menganalisa hasil kuesioner serta mempublikasikan hasil survey
2. Unit Penjaminan Mutu Fakultas bertugas menganalisis hasil kuesioner
3. BAAK bertugas sebagai pelaksana teknis survey
4. Infokom bertugas menjaga dan mengupdate system kuesioner online

	<b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA</b> Jl. Ir. H. Juanda No. 80, Kota 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-06/04</b>	<b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b>		<b>DOKUMEN ISO 9001:2015(IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b>		
<b>Tgl Berlaku:</b> <b>17-08-2022</b>			<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="1133 414 1289 490"><b>Revisi :</b> 02</td> <td data-bbox="1289 414 1433 490"><b>Hal :</b> 3 dari 5</td> </tr> </table>	<b>Revisi :</b> 02	<b>Hal :</b> 3 dari 5
<b>Revisi :</b> 02	<b>Hal :</b> 3 dari 5				

- 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.
  - 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, Kota Samarinda, Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:  
UNTAG-PM-06/04

## Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

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

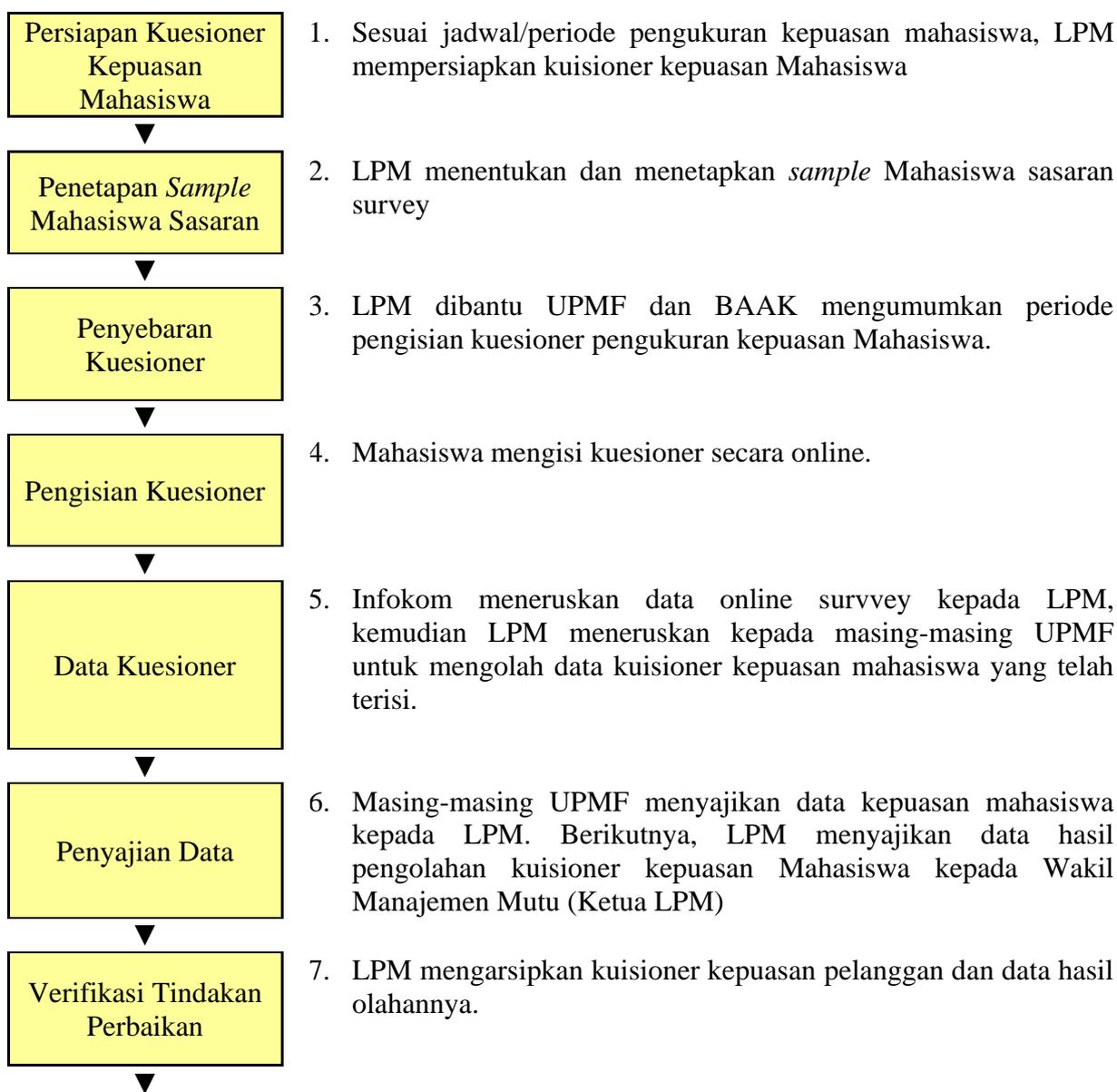
Tgl Berlaku:  
17-08-2022

Revisi :  
02

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, Kota Samarinda, Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-PM-06/04	<b>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA</b>	<b>DOKUMEN ISO 9001:2015(IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2022		<b>Revisi :</b> 02	<b>Hal :</b> 5 dari 5

Tindak Lanjut  
Kuesioner Kepuasan  
Pelanggan



Tindakan Perbaikan  
sesuai dengan  
Prosedur Tindakan  
Pencegahan dan  
Perbaikan

8. Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) menyerahkan data hasil pengolahan kuisisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan.

9. Wakil Manajemen Mutu (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