



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-06/05

Tgl Berlaku:
17-08-2023

Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

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

Revisi :
01

Hal :
1 dari 5

Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

No Dokumen :

UNTAG-06/05

No Revisi :

01

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

	<p style="text-align: center;">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/</p>		
<p>No. Dokumen: UNTAG-PM-06/05</p>	<p>Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN</p>		<p style="text-align: center;">DOKUMEN ISO 9001:2015 (IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</p>
<p>Tgl Berlaku: 17-08-2022</p>			<p>Revisi : 01</p>

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan bertujuan untuk mengetahui kinerja manajemen yang dibuat untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen, serta memperoleh informasi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

1.2. Ruang Lingkup

Pengukuran Kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan terhadap Kinerja Manajemen berlaku mulai dari penyerahan kuesioner kepada dosen, pengisian kuesioner, hingga tabulasi data hasil kuesioner. Materi kuesioner meliputi layanan umum dan layanan teknis terkait manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

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.

- Pengukurani kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan Manajemen Lembaga.
- Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan lembaga

1.5. Penanggung Jawab

- Penanggung jawab survei kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan adalah Pimpinan Bagian Kepegawaian untuk lingkup unit/Wakil Dekan II untuk lingkup fakultas
- Lembaga Penjaminan Mutu bertugas untuk menyiapkan instrumen dan desain kuesioner, serta melakukan koordinasi dengan Bagian Kepegawaian dalam menganalisa hasil kuesioner serta mempublikasikan hasil survey
- Infokom bertugas menjaga system kuesioner online

	<p align="center">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/</p>		
<p>No. Dokumen: UNTAG-PM-06/05</p>	<p align="center">Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN</p>		<p align="center">DOKUMEN ISO 9001:2015 (IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</p>
<p>Tgl Berlaku: 17-08-2022</p>			<p>Revisi : 01</p>

- Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- Isi kuesioner meliputi :
 - a. Materi kuesioner meliputi layanan umum dan layanan teknis terkait manajemen.
 - b. Satu orang dosen 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 dosen dan tenaga kependidikan 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-06/05

Prosedur Mutu **PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN** **DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

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

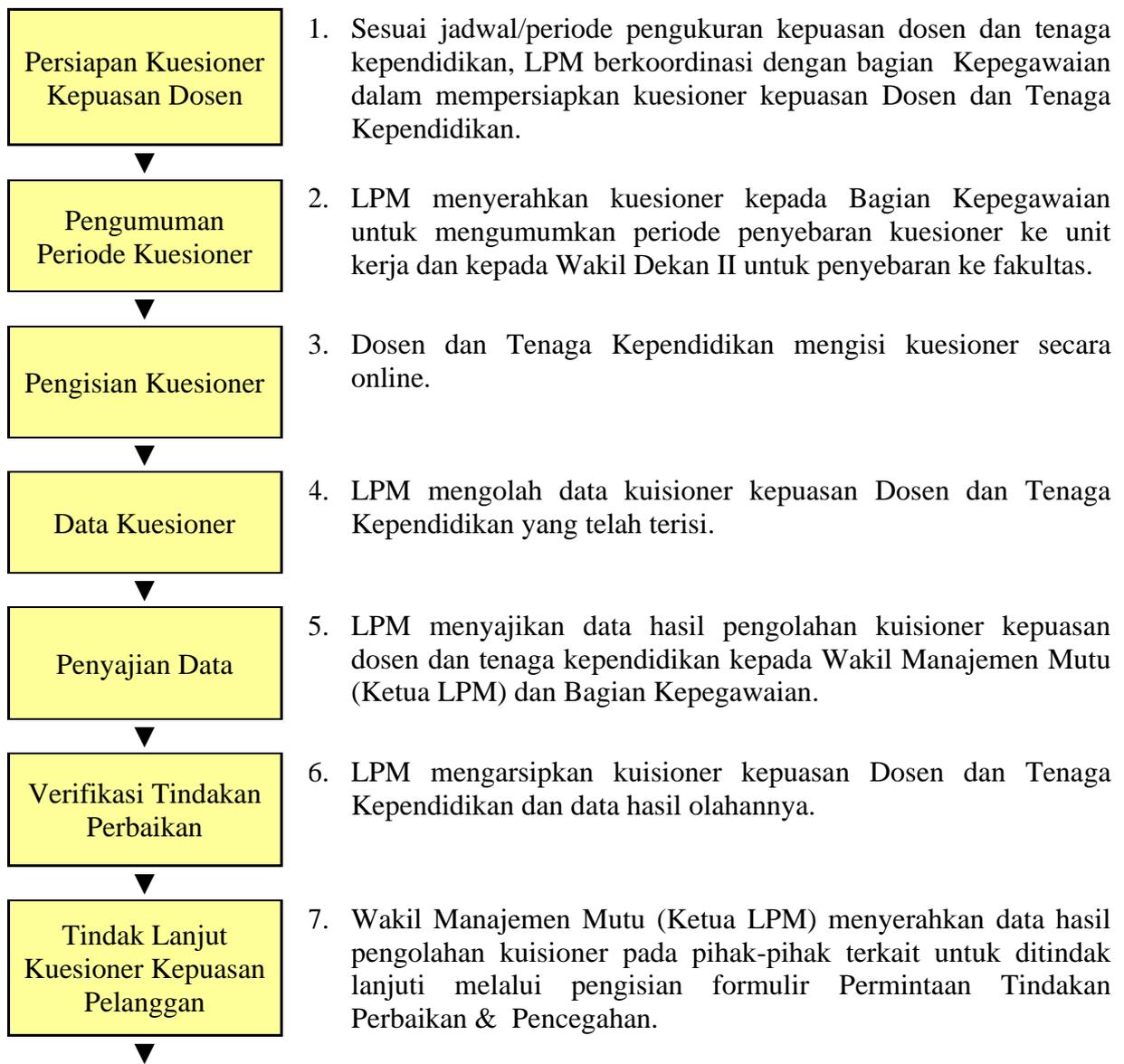
Tgl Berlaku:
17-08-2022

Revisi :
01

Hal :
4 dari 5

BAB II **PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA** **KEPENDIDIKAN**

2.1. Alur Proses Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan





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-06/05

Prosedur Mutu **PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN** **DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

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

Tgl Berlaku:
17-08-2022

Revisi :
01

Hal :
5 dari 5

Tindakan Perbaikan
sesuai dengan
Prosedur Tindakan
Pencegahan dan
Perbaikan

8. 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 Dosen dan Tenaga Kependidikan.
 - 3) Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan
-