

	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-07.1.3/23	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PRODI MAGISTER PENGELOLAAN HUTAN FAKULTAS PERTANIAN		DOKUMEN ISO 9001:2015 (IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT
Tgl Berlaku: 05-05-2024		Revisi : 00	Hal : 1 dari 5

Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PRODI MAGISTER PENGELOLAAN HUTAN

No Dokumen :

UNTAG-PM-07.1.3/23

No Revisi :

00

Disiapkan oleh


Dr. Ir. Zikri Azham, M.P.
Kaprodi Magister Pengelolaan Hutan
Fakultas Pertanian

Diperiksa oleh


Dr. Ir. Akas Pinaringan Sujalu, 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

	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-07.1.3/23	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PRODI MAGISTER PENGELOLAAN HUTAN FAKULTAS PERTANIAN		DOKUMEN ISO 9001:2015 (IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT
Tgl Berlaku: 05-05-2024		Revisi : 00	Hal : 2 dari 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Prodi Magister Pengelolaan, Fakultas Pertanian UNTAG 1945 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 9001:2008. ISO 9001 : 2015
- Kebijakan SPMI UNTAG 1945 Samarinda
- Manual Mutu UNTAG 1945 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 Kepala UPMF
- Pelaksana teknis survei adalah Kepala UPMF
- Survei kepuasan pengguna lulusan menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- Isi kuesioner meliputi kemampuan akademik sesuai kompetensi yang dimiliki para lulusan
- 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.

	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-07.1.3/23	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PRODI MAGISTER PENGELOLAAN HUTAN FAKULTAS PERTANIAN		DOKUMEN ISO 9001:2015 (IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT
Tgl Berlaku: 05-05-2024		Revisi : 00	Hal : 2 dari 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Prodi Magister Pengelolaan, Fakultas Pertanian UNTAG 1945 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 9001:2008. ISO 9001 : 2015
- Kebijakan SPMI UNTAG 1945 Samarinda
- Manual Mutu UNTAG 1945 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 Kepala UPMF
- Pelaksana teknis survei adalah Kepala UPMF
- Survei kepuasan pengguna lulusan menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- Isi kuesioner meliputi kemampuan akademik sesuai kompetensi yang dimiliki para lulusan
- 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.



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-07.1.3/23

Tgl Berlaku:
05-05-2024

Prosedur Mutu
PENGUKURAN
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
PRODI MAGISTER PENGELOLAAN
HUTAN FAKULTAS PERTANIAN

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

Revisi :
00

Hal :
3 dari 5

- Tingkat kepuasan hasil survei minimal **3,00**. Apabila hasil survei di bawah tingkat kepuasan minimal, akan ditindaklanjuti dengan prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

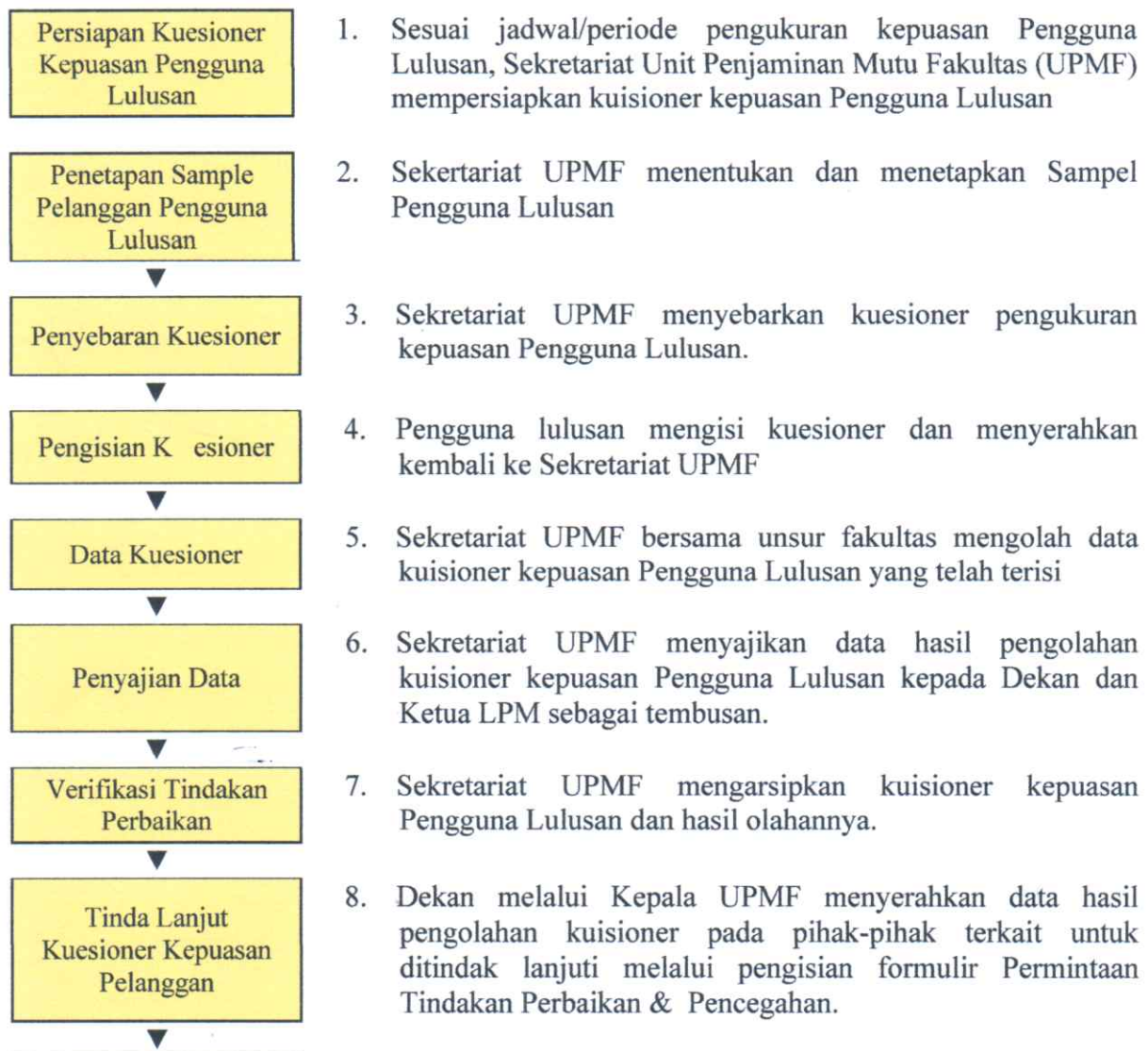
1.6. Ketentuan Umum

- Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (pengguna lulusan) 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-07.1.3/23	Prosedur Mutu PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PRODI MAGISTER PENGELOLAAN HUTAN FAKULTAS PERTANIAN		DOKUMEN ISO 9001:2015 (IWA 2) TERINTEGRASI DENGAN APT BAN PT
Tgl Berlaku: 05-05-2024			Revisi : 00 Hal : 4 dari 5

BAB II PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Alur Proses Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan





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-07.1.3/23

Tgl Berlaku:
05-05-2024

Prosedur Mutu
PENGUKURAN
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
PRODI MAGISTER PENGELOLAAN
HUTAN FAKULTAS PERTANIAN

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

Revisi :
00

Hal :
5 dari 5

Tindakan Perbaikan
sesuai dengan Prosedur
Tindakan
Pencegahan dan
Perbaikan

9. Ketua LPM memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan tindakan Pencegahan dan perbaikan.

2.1. Dokumen Terkait

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