|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | Memberikan acuan dalam melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa |
| **Ruang Lingkup** | Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Manajemen Fakultas berlaku mulai dari penyerahan kuesioner kepada mahasiswa, pengisian kuesioner, hingga tabulasi data hasil kuesioner. Manual prosedur ini berlaku hanya untuk mahasiswa yang di bawah tanggungjawab PD III |
| **Referensi** | Renstra Bisnis FAKULTAS  RBA Fakultas  ISO 9001:2008 Klausal 8.2.1 tentang Kepuasan Pelanggan |
| **Definisi/Penjelasan Umum** | Survei adalah metode sistematis untuk mengumpulkan data dari sebuah entitas dengan tujuan untuk membangun deskripsi kuantitatif dari sebuah populasi.  Survey kepuasan mahasiswa dibuat untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja kemahasiswaan, serta memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan manajemen Fak.  Survei dilakukan setiap tahun.... kali |
| **Rekaman Mutu** | Blanko Survey Kepuasan Mahasiswa, Data olah survey; Hasil data olah survey |
| **Sasaran Kinerja** | Kepuasan pelanggan ( mahasiswa tingkat fakultas) terhadap kecepatan layanan administrasi. |

**Uraian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **AKTIVITAS** | **PELAKSANA** | **PENANGGUNG JAWAB** | **REKAMAN MUTU** |
|  | Melakukan persiapan dengan melihat Jadwal Kegiatan dalam RBA | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Jadwal Kegiatan RBA |
|  | Melakukan konfirmasi tentang desain survei alumni dengan PD III | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Jadwal kegiatan |
|  | Mempersiapkan konsep kuesioner penelusuran alumni | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Konsep Kuesioner |
|  | Mengajukan konsep kuesioner kepada PD III untuk diverifikasi | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Konsep Kuesioner |
|  | Melakukan verifikasi aspek dalam kuesioner sesuai kebutuhan tracer | PDlll | Dekan |  |
|  | Setelah diverifikasi, kuesioner dimintakan tanda tangan PD III untuk diperbanyak | Staf Mawa | Kabag TU | Kuesioner |
|  | Mendistribusikan kuesioner melalui ormawa/UKM. | Staf Mawa  Ormawa | Kabag TU | Kuesioner |
|  | Menerima dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah disebar | Staf Mawa  Staf Pendidikan | Kasubag. Mawa | Kuesioner |
|  | Mengolah data kuesioner sesuai dengan kebutuhan | Jasa Pengolah Data | Kasubag. Mawa | Olah data kuesioner |
|  | Mengirimkan hasil olah data penelusuran kepada PD III untuk dianalisa | Staf Mawa | Kasubag mawa | Hasil olah data |
|  | Pengarsipan | Staf Mawa | Kasubag. Mawa | salinan |

**Flowchart**

