

 USM	UNIVERSITAS SEMARANG Jalan Soekarno-Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp +62 24 6702757. Fax +62 24 6702272 Website : www.usm.ac.id e-mail : univ_smg@usm.ac.id	KODE	
		PSM-KTSP-10	
DOKUMEN PSM	PROSEDUR SISTEM MUTU	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PSM PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MANAJEMEN	21 Desember 2021	
AREA		REVISI	KE :
BAGIAN			

Dirumuskan oleh : Tim Penyusunan PSM Badan Penjaminan Mutu Universitas Semarang	Tanda Tangan  Endah Pujiastuti, S.H., M.H Ketua Tim Penyusun
Disetujui oleh : Badan Penjaminan Mutu Universitas Semarang	Tanda Tangan  Dr. Ardiani Ika Sulistyawati, S.E., M.M., Ak, CA. CPA Ka. Badan Penjaminan Mutu
Disahkan oleh : Pinpinan Universitas Semarang	Tanda Tangan  Dr. Supari, S.T., M.T Rektor

USM	UNIVERSITAS SEMARANG Jalan Soekarno-Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp +62 24 6702757. Fax +62 24 6702272 Website : www.usm.ac.id e-mail : univ_smg@usm.ac.id	KODE	
		PSM-KTSP-10	
DOKUMEN PSM	PROSEDUR SISTEM MUTU	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PSM PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MANAJEMEN		
AREA		REVISI	KE :
BAGIAN			

1. Tujuan :

Prosedur Sistem Mutu (PSM) ini digunakan sebagai pedoman langkah-langkah dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan kerjasama

2. Definisi Istilah :

- Tingkat kepuasan adalah derajat pemenuhan harapan (ekspektasi) pengguna/penerima jasa layanan oleh penyedia barang/jasa (layanan) manajemen
- Pengguna layanan adalah pihak-pihak penerima manfaat dari penyedia layanan yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra universitas

3. Pihak Terkait :

- Rektor
- Senat Universitas
- Tim Pengukur Kepuasan Layanan Manajemen Kerja sama
- Mahasiswa, dosen, tenaga pendidik, lulusan, pengguna lulusan dan mitra

4. Prosedur/ Langkah-Langkah :

- Rektor membentuk tim pengukur tingkat kepuasan layanan manajemen kerjasama dengan SK Rektor
- Tim pengukur tingkat kepuasan layanan manajemen dipimpin oleh seorang Ketua
- Ketua tim memimpin penyiapan instrument pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen
- Ketua bersama anggota tim melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan manajemen, yakni mahasiswa, dosen, tenaga pendidik, lulusan, pengguna dan mitra universitas

- Ketua bersama anggota tim melakukan pembahasan hasil pengukuran kepuasan layanan manajemen.
- Ketua bersama anggota tim menyusun laporan hasil pengukuran kepuasan layanan manajemen.
- Ketua tim melaporkan hasil pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen kepada rektor.
- Rektor menerima hasil pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen dari Ketua tim.
- Rektor melakukan pembahasan hasil pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen dalam rapat senat universitas.
- Rektor menyampaikan langkah-langkah tindakan perbaikan dalam rapat senat universitas.
- Rektor menentukan langkah-langkah tindakan perbaikan layanan manajemen dalam bentuk peraturan/kebijakan rektor.

5. Referensi :

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023
- Statuta Yayasan Alumni UNDIP
- Organisasi dan Tata Kerja Universitas Semarang



