




 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-SDM-02	
DOKUMEN PSM	PROSEDUR SISTEM MUTU	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TENAGA KEPENDIDIKAN	21 Desember 2021	
AREA	TENAGA KEPENDIDIKAN EDUKATIF	REVISI	KE :
BAGIAN	EDUKATIF		

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

BADAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SEMARANG
 Gedung E-1 lantai 2 Kampus Universitas Semarang Jalan Soekarno-Hatta

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-PSM-1	
DOKUMEN PSM	PROSEDUR SISTEM MUTU	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TENAGA KEPENDIDIKAN		
AREA	TENAGA KEPENDIDIKAN EDUKATIF	REVISI	KE :
BAGIAN	EDUKATIF		

1. Tujuan :

PSM ini bertujuan untuk memberikan penjelasan dan pedoman mengenai:

Prosedur Sistem Mutu (PSM) ini digunakan sebagai pedoman langkah-langkah dalam pengukuran Kepuasan pengguna tenaga kependidikan (Tendik).

2. RUANG LINGKUP

PSM ini berisi alur tatacara penyusunan prosedur sistem mutu (PSM) sebuah kegiatan secara kronologis.

3. Definisi Istilah :

- Pengukuran Kepuasan : adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mengidentifikasi tingkat pemenuhan harapan pengguna.

- Kepuasan Pengguna: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

4. Pihak Terkait :

- Tenaga Kependidikan.
- Rektor
- Senat Universitas
- Tim Pengukur Kepuasan Pengguna Tendik
- Warga Universitas Semarang
- Yayasan Alumni UNDIP

5. Prosedur/ Langkah-Langkah :

- Rektor membentuk tim pengukuran kepuasan pengguna Tendik.
- Tim menyusun instrument–instrument pengukuran kepuasan pengguna Tendik.
- Tim melakukan pengukuran kepuasan pengguna Tendik kepada warga universitas semarang.
- Tim melakukan pembahasan hasil pengukuran kepuasan pengguna Tendik.
- Tim menyusun hasil pengukuran kepuasan pengguna Tendik.
- Tim melaporkan hasil pengukuran kepuasan pengguna Tendik kepada rektor.
- Rektor menerima hasil pengukuran kepuasan pengguna Tendik.
- Rektor melakukan pembahasan hasil pengukuran kepuasan pengguna Tendik dalam rapat senat universitas.
- Rektor menyampaikan langkah-langkah tindakan perbaikan dalam rapat senat universitas.
- Rektor menentukan langkah-langkah tindakan perbaikan kepuasan layanan pengguna Tendik.
- Rektor menginstruksikan tindakan perbaikan kepuasan layanan kepada Tendik.

6. 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
- UU No.12 Tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi.
- Statuta Universitas
- Buku Pedoman Universitas Semarang

