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-KEU-07	
DOKUMEN PSM	PROSEDUR SISTEM MUTU	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEUANGAN	21 Desember 2021	
AREA	KEUANGAN	REVISI	KE:
BAGIAN	KEUANGAN		

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	Tanda Tangan	
Universitas Semarang	USM 1	
	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	

RADAN PENJAMINAN MIJTH HNIVERSITAS SEMARANG

USM	UNIVERSITAS SEMARANG Jalan Soekarno-Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp +62 24 6702757. Fax +62 24 6702272	KODE		
	Website: www.usm.ac.id e-mail: <u>univ_smg@usm.ac.id</u>		PSM-KEU-07	
DOKUMEN PSM	PROSEDUR SISTEM MUTU	TANGGAL DIKELUARKAN		
JUDUL	PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEUANGAN			
AREA	KEUANGAN	REVISI	KE:	
BAGIAN	KEUANGAN			

1. Tujuan:

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

2. Definisi Istilah:

- Kepuasan pengguna layanan keuangan adalah derajat pemenuhan harapan dari pengguna layanan keuangan yang terdiri dari Warga Universitas Semarang

3. Pihak Terkait:

- Rektor
- Senat Universitas
- Tim Pengukur Kepuasan Layanan Keuangan
- Warga Universitas Semarang
- Pengurus Yayasan Alumni UNDIP

4. Prosedur/ Langkah-Langkah:

- Rektor membentuk tim pengukur kepuasan layanan keuangan
- Tim menyusun instrument-instrument pengukuran kepuasan layanan keuangan
- Tim melakukan pengukuran kepuasan pengguna layanan keuangan kepada Warga Universitas Semarang
- Tim melakukan pembahasan hasil pengukuran kepuasan layanan keuangan
- Tim menyusun hasil pengukuran kepuasan layanan keuangan
- Tim melaporkan hasil pengukuran kepuasan layanan keuangan kepada rektor
- Rektor menerima hasil pengukuran kepuasan layanan keuangan dari tim
- Rektor melakukan pembahasan hasil pengukuran kepuasan layanan keuangan dalam rapat senat universitas

- Rektor menyampaikan langkah-langkah tindakan perbaikan dalam rapat senat universitas
- Rektor menentukan langkah-langkah tindakan perbaikan layanan keuangan
- Rektor melaporkan tindakan perbaikan layanan keuangan kepada Ketua Pengurus Yayasan Alumni UNDIP
- Yayasan Alumni UNDIP menerima laporan dari 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

