

 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 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-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



