

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PROSEDUR</b>	No. Dok : FPBS/PM-AKM/01
	<b>SURVEI KEPUASAN MAHASISWA</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. berlaku : 2 Sptember 2013

Dibuat oleh: Kasi Akmawa,          <b>Drs. Ahmad Tajudin,M.A.P.</b>	Diperiksa oleh: <i>Management Representative,</i>          <b>Dr. Andoyo Sastromiharjo,M.Pd.</b>	Disetujui oleh: Dekan,          <b>Dr. Didi Sukyadi,M.A.</b>
------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PROSEDUR</b>	No. Dok : FPBS/PM-AKM/01
	<b>SURVEI KEPUASAN MAHASISWA</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. berlaku : 2 Sptember 2013

## I. TUJUAN

Prosedur Survei Kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI).

## II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua unit kerja yang terkait dengan kegiatan survei terhadap kepuasan mahasiswa FPBS UPI dengan ruang lingkup layanan administrasi akademik dan kemahasiswaan serta layanan fasilitas.

## III. DEFINISI

1. Survei kepuasan mahasiswa adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, administratif, dan kemahasiswaan FPBS UPI.
2. Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan akademik, administratif, kemahasiswaan, dan fasilitas FPBS UPI untuk diisi oleh mahasiswa FPBS UPI.

## IV. KETENTUAN UMUM

1. Penanggung jawab survei kepuasan mahasiswa adalah Pembantu Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan.
2. Pelaksana teknis survei adalah Seksi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Survei kepuasan mahasiswa menggunakan alat survei berupa kuesioner.
4. Isi kuesioner meliputi :
  - a. Bidang **Administrasi Akademik** & Kemahasiswaan yang berkaitan dengan pelayanan **administrasi akademik** dan kegiatan kemahasiswaan.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PROSEDUR</b>	No. Dok : FPBS/PM-AKM/01
	<b>SURVEI KEPUASAN MAHASISWA</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. berlaku : 2 Sptember 2013

- b. Bidang Aset, Fasilitas, Teknologi, Informasi, dan Komunikasi yang berkaitan dengan masalah administratif dan penyediaan fasilitas FPBS UPI.
5. Survei kepuasan dilakukan 1 kali setiap semester yaitu pada saat menjelang atau saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) dan hasilnya dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.
6. Satu orang mahasiswa tidak boleh mengisi lebih dari satu lembar kuesioner yang sama.
7. Kategori/Skala Penilaian:
  - a. Nilai 5 untuk jawaban A dengan kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan;
  - b. Nilai 4 untuk jawaban B dengan kategori Baik/Memuaskan;
  - c. Nilai 3 untuk jawaban C dengan kategori Cukup Baik/Cukup Memuaskan;
  - d. Nilai 2 untuk jawaban D dengan kategori Tidak Baik/Tidak Memuaskan;
  - e. Nilai 1 untuk jawaban E dengan kategori Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Memuaskan.
8. Tingkat kepuasan hasil survei minimal **3,00**. Apabila hasil survei di bawah tingkat kepuasan minimal, akan ditindaklanjuti dengan prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

## V. DOKUMEN TERKAIT

Matriks Pedoman Mutu VS Prosedur Mutu.



UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
 FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI  
 Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung

**PROSEDUR**

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

No. Dok : FPBS/PM-AKM/01

No. Revisi : 00

Tgl. berlaku : 2 Sptember 2013

**VI. FLOW-CHART PROSEDUR**

PENANGGUNG JAWAB	PROSES	DOKUMEN
	<p>MULAI</p>	
<p>-PD I -Kasi Terkait</p>	<p>Pembuatan metode/ instrumen pengukuran</p>	<p>-Pedoman -Kuesioner</p>
<p>Kasi Akmawa</p>	<p>Penetapan sampel pelanggan/mahasiswa</p>	<p>Pedoman</p>
<p>Staf Akmawa/Staf Prodi</p>	<p>Penyebaran kuesioner</p>	<p>Kuesioner</p>
<p>Staf Akmawa/Staf Prodi</p>	<p>Pengumpulan kuesioner terisi dari pelanggan</p>	<p>Kuesioner terisi</p>
<p>PD/MR/Kasi terkait</p>	<p>Analisis &amp; pengukuran data kuesioner dari pelanggan</p>	<p>Data hasil pengukuran</p>
<p>MR/PD terkait</p>	<p>Tindak lanjut?</p> <p>Y</p> <p>Pembuatan permintaan tindakan perbaikan/ pencegahan</p>	<p>Bukti PTPP</p>
<p>MR/PD terkait</p>	<p>Tindak lanjut PTPP ke pihak terkait</p>	<p>Bukti PTPP</p>
	<p>T</p> <p>Y</p>	



UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI  
Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung

## PROSEDUR

# SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

No. Dok : FPBS/PM-AKM/01

No. Revisi : 00

Tgl. berlaku : 2 Sptember 2013

