**PROSEDUR**

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | Prosedur ini ditetapkan sebagai acuan bagi mekanisme pengukuran kepuasan mahasiswa atas layanan yang berhubungan dengan administrasi penyelenggaraan akademik yang diberikan oleh Prodi sehingga tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan administrasi penyelenggaraan akademik oleh program studi dapat secara tepat diukur. |
| **Definisi dan Penjelasan** | 1. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi penyelenggaraan akademik program studi merujuk pada ketersediaan layanan yang dimaksud pada tingkat program studi berikut kualitas layanan yang dimaksud. 2. Alat ukur kepuasan dibatasi pada instrumen tertulis yang digunakan untuk mengetahui kondisi tertentu menyangkut tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan penyelenggaraan akademik di tingkat program studi 3. Layanan administrasi penyelenggaraan akademik untuk mahasiswa adalah layanan administratif yang berhubungan dengan penyelenggaraan akademik dan menyangkut pembinaan mahasiswa sebagai komponen civitas academica dengan mengacu pada TUPOKSI struktural program studi menurut SOP induk serta referensi di atas. 4. Hasil pengukuran merupakan umpan balik bagi perbaikan layanan administrasi penyelenggaraan akademik oleh program studi. 5. Pengukuran kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara rutin pada saat menjelang semester akademik berakhir sebelum dimulainya semester akademik baru menurut kalender akademik, terkecuali untuk layanan kepuasan mahasiswa baru atas layanan OSMARU. |
| **Pihak Terkait** | * KaProdi * Dosen Pengampu Matakuliah * Mahasiswa * Forum Dewan Dosen |
| **Mekanisme dan Prosedur** | * + - 1. Pelaksanaan Pengukuran       2. Evaluasi |
| **Formulir yang digunakan** | * Dokumen instrumen pengukur kepuasan mahasiswa untuk setiap layanan penyelenggaraan akademik, * Dokumen hasil pengukuran kepuasan mahasiswa dan rekapitulasinya untuk setiap item, * Dokumen rangkuman umpan balik dan perbaikan tindakan |
| **Alur Prosedur** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aktifitas/Proses** | **Pelaksana** | **Penanggung Jawab** | **Rekaman Mutu/IK** |
| **1** | **Pelaksanaan Pengukuran** |  |  |  |
| a | Aplikasi instrumen sesuai dengan perencanaan waktu yang telah ditentukan | KaProdi | KaProdi | Setiap item instrumen yang disiapkan, Berita acara pengisian instrumen sebagai indikator keterlaksanaan pelaksanaan pengukuran |
| b | Rekapitulasi hasil pengisian instrumen | KaProdi | KaProdi | Rekapitulasi hasil pengisian instrumen untuk setiap item aktivitas yang disahkan oleh program studi |
| **2** | **Evaluasi** |  |  |  |
| a | Analisis hasil | Forum dewan dosen | KaProdi | Rekapitulasi hasil, Presensi rapat analisis hasil, dokumen hasil analisis, BAP |
| b | Konsepsi umpan balik berdasarkan rekapitulasi | Forum dewan dosen | KaProdi | Dokumen hasil analisis, Presensi rapat umpan balik yang membahas tindakan perbaikan, dokumen hasil rapat umpan balik, BAP |
| c | Koordinasi tindakan perbaikan sesuai hasil analisa | Forum dewan dosen | KaProdi | Hasil koordinasi |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Proses** | **KaProdi** | **Forum Dewan Dosen** | **Rekaman Dokumen** |
| **1.** | **Pelaksanaan Pengukuran** |  |  |  |
| a | Aplikasi instrumen sesuai dengan perencanaan waktu yang telah ditentukan |  |  | Setiap item instrumen yang disiapkan, Berita acara pengisian instrumen sebagai indikator keterlaksanaan pelaksanaan pengukuran |
| b | Rekapitulasi hasil pengisian instrumen |  |  | Rekapitulasi hasil pengisian instrumen untuk setiap item aktivitas yang disahkan oleh program studi mengetahui jurusan |
| **2** | **Evaluasi** |  |  |  |
| a | Analisis hasil |  |  | Rekapitulasi hasil, Presensi rapat analisis hasil, dokumen hasil analisis, BAP |
| b | Konsepsi umpan balik berdasarkan rekapitulasi |  |  | Dokumen hasil analisis, Presensi rapat umpan balik yang membahas tindakan perbaikan, dokumen hasil rapat umpan balik, BAP |
| **c** | Koordinasi tindakan perbaikan sesuai hasil analisa |  |  | Hasil koordinasi |