



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

|   |  |  |                          |
|---|--|--|--------------------------|
| <b>No. Dokumen:</b><br>UNTAG-PM-07.1/23 | <b>Prosedur Mutu</b><br><b>PENGUKURAN</b><br><b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b><br><b>FAKULTAS PERTANIAN</b> | <b>DOKUMEN</b><br><b>ISO 9001:2008/IWA 2</b><br><b>TERINTEGRASI DENGAN</b><br><b>AIPT BAN PT</b> |                          |
| <b>Tgl Berlaku:</b><br>17-8-2014        |  | <b>Revisi :</b><br>01  | <b>Hal :</b><br>1 dari 5 |

## Pengesahan

Nama Dokumen :

### **PROSEDUR MUTU** **PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN**

No Dokumen :

**UNTAG-PM-07.1/23**

No Revisi :

**01**

**Disiapkan oleh**

**Dr. Ir. Hj. Helda Syahfari, M.P.**  
**Dekan Fakultas Pertanian**

**Diperiksa oleh**

**Ir. H. Ismail Bakrie, M.P.**  
**Ketua LPM**

**Disahkan oleh**

**Dr. Marjoni Rachman, M.Si.**  
**Rektor**

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNTAG 1945 Samarinda

---

|   |   |  |  |                       |                          |
|---|---|--|--|-----------------------|--------------------------|
|  | <b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA</b><br>Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390<br>Kalimantan Timur 75124, Indonesia <a href="http://untag-smd.ac.id">http://untag-smd.ac.id</a> |  |  |                       |                          |
| <b>No. Dokumen:</b><br><b>UNTAG-PM-07.1/23</b>                                    | <b>Prosedur Mutu</b><br><b>PENGUKURAN</b><br><b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b><br><b>FAKULTAS PERTANIAN</b>  |  | <b>DOKUMEN</b><br><b>ISO 9001:2008/IWA 2</b><br><b>TERINTEGRASI DENGAN</b><br><b>AIPT BAN PT</b>   |                       |                          |
| <b>Tgl Berlaku:</b><br><b>17-8-2014</b>   |   |  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="1134 443 1289 510"><b>Revisi :</b><br/>01</td> <td data-bbox="1289 443 1423 510"><b>Hal :</b><br/>2 dari 5</td> </tr> </table> | <b>Revisi :</b><br>01 | <b>Hal :</b><br>2 dari 5 |
| <b>Revisi :</b><br>01   | <b>Hal :</b><br>2 dari 5  |  |  |                       |                          |

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Tujuan

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Fakultas Pertanian UNTAG 1945 Samarinda.

### 1.2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pengguna lulusan mulai dari pemberian kuesioner dan penerimaan keluhan pengguna lulusan, pengolahan dan analisis data yang diperoleh sampai dengan penentuan tindak lanjut

### 1.3. Referensi

- ISO9001:2008
- Kebijakan SPMI UNTAG 1945 Samarinda
- Manual Mutu UNTAG 1945 Samarinda.

### 1.4. Definisi.

- Pengukuran kepuasan pengguna lulusan adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni atau lulusan.
- Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis mengenai layanan

### 1.5. Penanggung Jawab

- Penanggung jawab survei kepuasan pengguna lulusan adalah Kepala UPMF
- Pelaksana teknis survei adalah Kepala UPMF
- Survei kepuasan pengguna lulusan menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- Isi kuesioner meliputi kemampuan akademik sesuai kompetensi yang dimiliki para lulusan
- 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.



## UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

|   |  |  |                          |
|---|--|--|--------------------------|
| <b>No. Dokumen:</b><br>UNTAG-PM-07.1/23 | <b>Prosedur Mutu</b><br><b>PENGUKURAN</b><br><b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b><br><b>FAKULTAS PERTANIAN</b> | <b>DOKUMEN</b><br><b>ISO 9001:2008/IWA 2</b><br><b>TERINTEGRASI DENGAN</b><br><b>AIPT BAN PT</b> |                          |
| <b>Tgl Berlaku:</b><br>17-8-2014        |  | <b>Revisi :</b><br>01  | <b>Hal :</b><br>3 dari 5 |

- Tingkat kepuasan hasil survei minimal **3,00**. Apabila hasil survei di bawah tingkat kepuasan minimal, akan ditindaklanjuti dengan prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

### 1.6. Ketentuan Umum

- Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (pengguna lulusan) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.
-



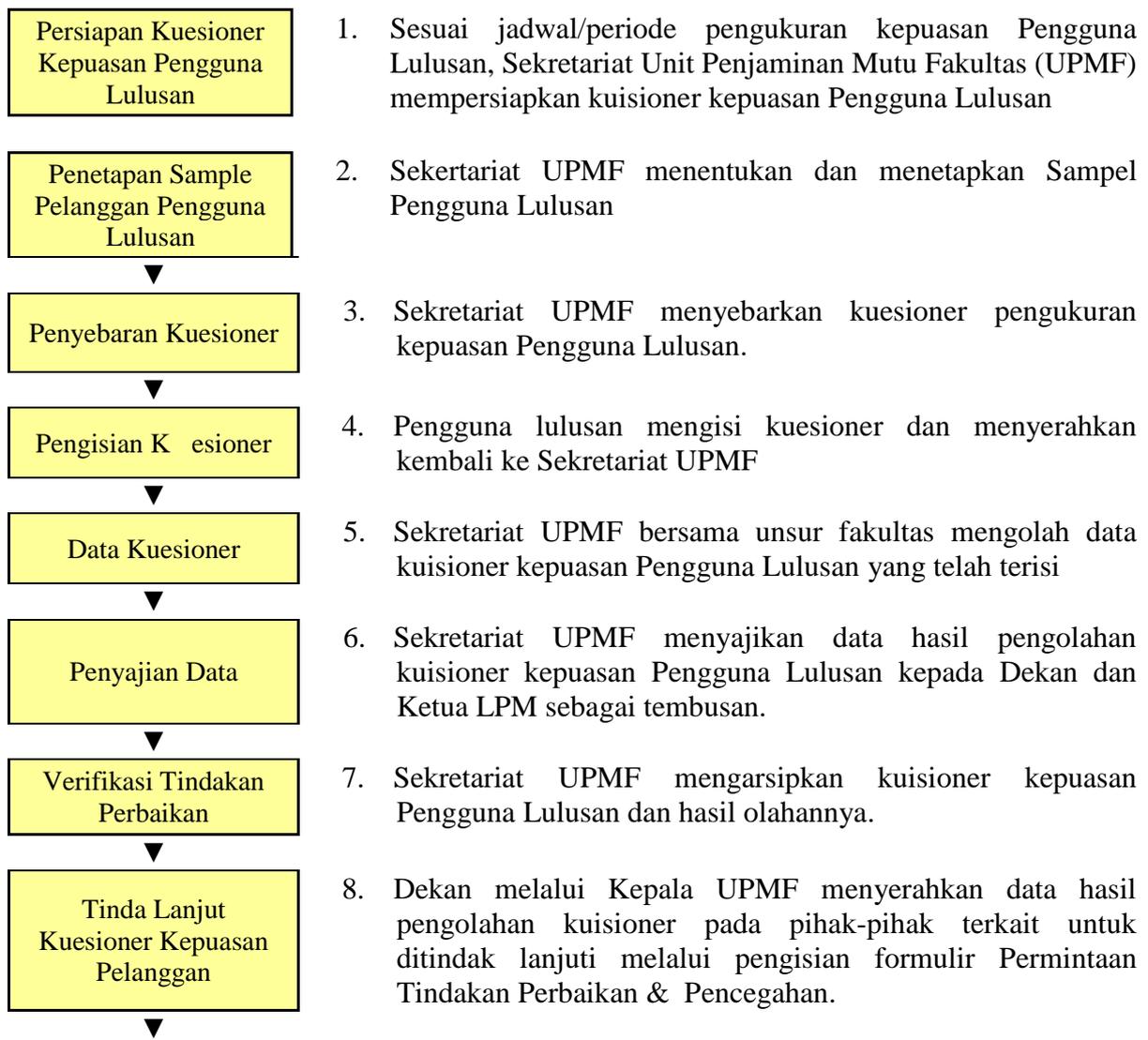
# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

|   |  |  |                          |
|---|--|--|--------------------------|
| <b>No. Dokumen:</b><br>UNTAG-PM-07.1/23 | <b>Prosedur Mutu<br/>PENGUKURAN<br/>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN<br/>FAKULTAS PERTANIAN</b> | <b>DOKUMEN<br/>ISO 9001:2008/IWA 2<br/>TERINTEGRASI DENGAN<br/>AIPT BAN PT</b> |                          |
| <b>Tgl Berlaku:</b><br>17-8-2014        |  | <b>Revisi :</b><br>01  | <b>Hal :</b><br>4 dari 5 |

## BAB II PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

### Alur Proses Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan





# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id>

|   |  |  |                          |
|---|--|--|--------------------------|
| <b>No. Dokumen:</b><br>UNTAG-PM-07.1/23 | <b>Prosedur Mutu</b><br><b>PENGUKURAN</b><br><b>KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN</b><br><b>FAKULTAS PERTANIAN</b> | <b>DOKUMEN</b><br><b>ISO 9001:2008/IWA 2</b><br><b>TERINTEGRASI DENGAN</b><br><b>AIPT BAN PT</b> |                          |
| <b>Tgl Berlaku:</b><br>17-8-2014        |  | <b>Revisi :</b><br>01  | <b>Hal :</b><br>5 dari 5 |

Tindakan Perbaikan  
sesuai dengan Prosedur  
Tindakan  
Pencegahan dan  
Perbaikan

9. Ketua LPM memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan tindakan Pencegahan dan perbaikan.

## 2.1. Dokumen Terkait

- 1) Diagram Alir
  - 2) Kuesioner Kepuasan Alumni.
  - 3) Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan
-