



# STANDAR MUTU

## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

SK REKTOR TENTANG PENETAPAN DOKUMEN SPMI UKSW

### 1. DEFINISI ISTILAH

- 1.1. Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) adalah perguruan tinggi di Salatiga yang diselenggarakan oleh Yayasan Perguruan Tinggi Kristen Satya Wacana (YPTKSW).
- 1.2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh UKSW secara mandiri untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.
- 1.3. Kebijakan mutu adalah dokumen yang berisi garis besar tentang bagaimana UKSW memahami, merancang, dan mengimplementasikan SPMI dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi sehingga terwujud budaya mutu.
- 1.4. Manual mutu adalah dokumen yang berisi petunjuk teknis tentang cara, langkah, atau prosedur Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi pelaksanaan, Pengendalian pelaksanaan, dan Peningkatan Standar secara berkelanjutan oleh pihak yang bertanggungjawab dalam implementasi SPMI, baik pada aras unit pengelola program studi maupun pada aras perguruan tinggi.
- 1.5. Standar mutu adalah dokumen yang berisi berbagai kriteria, ukuran, patokan, atau spesifikasi dari seluruh kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi di UKSW untuk mewujudkan visi dan misinya, sehingga memuaskan para pemangku kepentingan internal dan eksternal UKSW.
- 1.6. Prosedur mutu adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dan efisien.
- 1.7. Instruksi kerja adalah dokumen yang menerangkan secara rinci langkah-langkah teknis dalam suatu kegiatan untuk memastikan hasil efektif dan sesuai dengan yang direncanakan.
- 1.8. Formulir adalah dokumen tertulis yang berisi kumpulan formulir/proforma yang digunakan dalam mengimplementasikan standar mutu dan berfungsi untuk mencatat/merekam hal atau informasi atau kegiatan tertentu ketika standar mutu dalam SPMI diimplementasikan.

### 2. RASIONAL STANDAR

Standar mutu survey kepuasan pelanggan merupakan acuan keunggulan UKSW dalam melaksanakan pengelolaan organisasi ditinjau dari sisi kepuasan pelanggan. UKSW menyadari bahwa pelanggan memiliki posisi yang amat strategis dalam upaya menjaga eksistensi pelayanan UKSW, dengan demikian perlu dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini dilakukan melalui survey kepuasan pelanggan. Standar mutu survey kepuasan pelanggan adalah standar mutu yang mengatur bagaimana pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harus dilakukan. Standar mutu ini ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan proses survey kepuasan pelanggan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Survey kepuasan pelanggan di UKSW mencakup kepuasan terhadap pengelolaan organisasi UKSW, kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan, kepuasan terhadap pengelolaan SDM, kepuasan terhadap proses pembelajaran, kepuasan terhadap pengelolaan penelitian dan PKM, serta kepuasan terhadap pengelolaan keuangan, sarana prasarana dan sistem informasi. Standar mutu ini ditetapkan di UKSW sebagai bagian dari komitmen UKSW untuk mengimplementasikan SPMI yang dilakukan atas dasar SNPT dan tuntutan akreditasi. Hal ini merupakan perwujudan dari langkah-langkah UKSW dalam meningkatkan mutu secara berkelanjutan melalui penggalian data dan informasi dari para pelanggan semua unit pelayanan di UKSW.

### **3. ISI STANDAR**

<b>KODE STANDAR</b>	1.6.16
<b>PERNYATAAN STANDAR</b>	Program studi mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan tiap semester yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan <i>tangible</i> , serta hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa lebih dari 75%.
<b>STRATEGI PENCAPAIAN</b>	Pendampingan penyusunan survey kepuasan, audit pelaksanaan survey kepuasan oleh LPM
<b>INDIKATOR PENCAPAIAN</b>	Terlaksananya survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan tiap semester yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan <i>tangible</i> , serta hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa lebih dari 75%.
<b>PROSEDUR TERKAIT</b>	1. Prosedur survey kepuasan pelanggan 2. Prosedur pelaporan hasil survei kepuasan pelanggan

### **4. PIHAK TERKAIT**

- 4.1. Rektor
- 4.2. Para Pembantu Rektor
- 4.3. Dekan
- 4.4. Kepala Departemen
- 4.5. Ketua Program Studi
- 4.6. Kepala Unit Penunjang Akademik
- 4.7. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

### **5. REFERENSI**

- 5.1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 5.2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- 5.3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 5.4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan tinggi Republik Indonesia No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 5.5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan tinggi Republik Indonesia No. 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan tinggi Republik Indonesia No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 5.6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 50 Tahun 2014 Tentang sistem Penjaminan Mutu Pendidikan tinggi
- 5.7. Pedoman sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Tahun 2018, diterbitkan oleh Direktorat Penjaminan Mutu & Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
- 5.8. Statuta UKSW 2016