



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 bertanggung jawab 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 penggalan data dan informasi dari para pelanggan semua unit pelayanan di UKSW.

3. ISI STANDAR

KODE STANDAR	1.2.12
PERNYATAAN STANDAR	<p>Fakultas/Departemen melakukan pengukuran kepuasan layanan manajemen terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen yang memenuhi aspek-aspek berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan,(2) Dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif,(3) Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan,(4) Tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem,(5) Dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa, serta(6) Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh dosen dan mahasiswa <p>dan menindaklanjuti hasilnya minimal satu kali setiap tahun.</p>
STRATEGI PENCAPAIAN	<p>Pengembangan dan sosialisasi instrumen pengukuran kepuasan layanan.</p> <p>Monitoring teratur pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan.</p>
INDIKATOR PENCAPAIAN	<p>Fakultas/Departemen melakukan survey kepuasan konsumen terhadap layanan manajemen untuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra, serta hasilnya digunakan untuk peningkatan berkelanjutan setiap tahun dengan hasil indeks kepuasan minimal 75%.</p>
PROSEDUR TERKAIT	<ol style="list-style-type: none">1. Prosedur survey kepuasan pelanggan2. Prosedur pengujian instrument survey

4. PIHAK TERKAIT

- 4.1. Rektor
- 4.2. Para Pembantu Rektor
- 4.3. Dekan
- 4.4. Ketua Program Studi
- 4.5. Kepala Departemen
- 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 tahun 2016