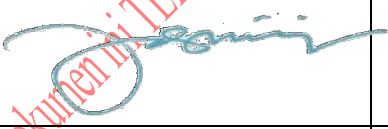


	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-SKA-07.1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 1 dari 4

UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

Prosedur Mutu

KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
		
Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si	H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.	Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom
Wakil Rektor I	Ketua SPI	Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-SKA-07.1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 2 dari 4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan bertujuan untuk mengukur Kinerja Manajemen dan memonitor serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen, untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mengenai penyelenggaraan manajemen di Universitas Pasundan Bandung.

1.2. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Manajemen berlaku mulai dari penyerahan kuesioner kepada dosen dan tenaga kependidikan, aktivitas pengisian kuesioner hingga tabulasi data hasil kuesioner. Materi kuesioner meliputi layanan umum dan layanan teknis terkait penyelenggaraan manajemen pada Universitas Pasundan Bandung.


1.3. Referensi

1.3.1. ISO 9001:2015 Klausul 8.2.2.

1.3.2. Pedoman Penerapan Klausul 8 Universitas Pasundan Bandung

1.4. Definisi.

1.4.1. Survei kepuasan Dosen/Tenaga pendidik dan Tenaga Kependidikan adalah peninjauan secara tertulis untuk mengetahui besarnya kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan umum dan layanan teknis terkait penyelenggaraan manajemen.

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-SKA-07.1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 3 dari 4

1.4.2. Kuesioner adalah alat survei yang terdiri atas butir-butir pertanyaan dan jawaban tertulis.

1.5. Penanggung Jawab

1.5.1. Penanggung jawab survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan adalah Wakil Rektor I dan Wakil Rektor II

1.5.2. Pelaksana teknis survei adalah Biro Administrasi Umum.

1.5.3. Survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan menggunakan alat survei berupa kuesioner.

1.5.4. Isi kuesioner meliputi :

1.5.4.1. Materi kuesioner meliputi layanan umum dan layanan teknis terkait manajemen.

1.5.4.2. Satu orang dosen tidak boleh mengisi lebih dari satu lembar kuesioner yang sama.

1.5.5. Kategori/Skala Penilaian:

1.5.5.1. Nilai 5 untuk jawaban A dengan kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan;


1.5.5.2. Nilai 4 untuk jawaban B dengan kategori Baik/Memuaskan;

1.5.5.3. Nilai 3 untuk jawaban C dengan kategori Cukup Baik/Cukup Memuaskan;

1.5.5.4. Nilai 2 untuk jawaban D dengan kategori Tidak Baik/Tidak Memuaskan;

1.5.5.5. Nilai 1 untuk jawaban E dengan kategori Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Memuaskan.

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

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-SKA-07.1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 4 dari 4

1.6. Ketentuan Umum

Pengukuran kepuasan Dosen/Tenaga pendidik dan Tenaga Kependidikan dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

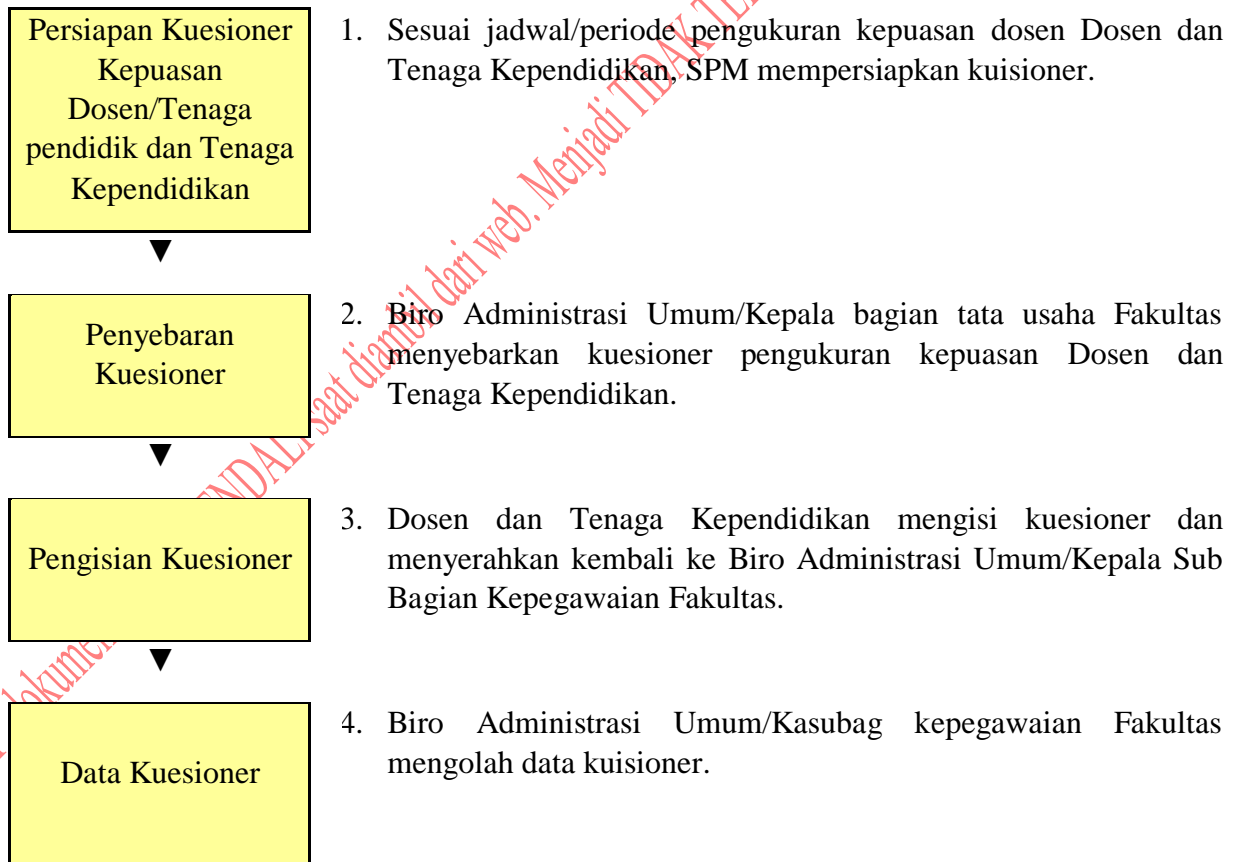
AKTIF; dokumen ini TERKENDALI saat diambil dari web. Menjadi TIDAK TERKENDALI saat dicetak/disimpan di komputer pengguna

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	No. Dokumen UNPAS-SKA-07.1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018

BAB II

PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

2.1. Alur Proses Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan



	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-SKA-07.1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 6 dari 4

Penyajian Data

5. Biro Administrasi Umum/Kasubag kepegawaian Fakultas menyajikan data hasil pengolahan kuisioner kepuasan kepada Satuan Penjaminan Mutu

Verifikasi Tindakan Perbaikan

6. Satuan Penjaminan Mutu mengarsipkan kuisioner kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dan data hasil olahannya.

Tindak Lanjut Kuesioner Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan

7. Satuan Penjaminan Mutu menyerahkan data hasil pengolahan kuisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan.

Tindakan Perbaikan sesuai dengan Prosedur Tindakan Perbaikan

8. Satuan Penjaminan Mutu memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan perbaikan.

2.2. Dokumen Terkait

- 1) Kuesioner Kepuasan Dosen/ Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan..
- 2) Permintaan Tindakan Perbaikan.