

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MULAWARMAN Jl. Muara Muntai, Kampus Gunung Kelua, Samarinda 75119, Kalimantan Timur, Indonesia. Phone: (0541) 743820 Fax: (0541) 748662 Email: fisip@fisip-unmul.ac.id	KODE
		Revisi: 2
		POB/GJMF-03/FisipUnmul/VIII/2019
IDENTITAS DOKUMEN	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB) SURVEI KEPUASAN	TANGGAL PEMBUATAN 17 Juni 2019
		TANGGAL CETAK 20 Juli 2019
BAGIAN	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	TANGGAL REVISI 22 Agustus 2019
DISAHKAN OLEH	GUGUS JAMINAN MUTU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	TANGGAL IMPLEMENTASI 30 Agustus 2019

1. TUJUAN

- 1.1. POB ini bertujuan untuk mengatur pelaksanaan survei kepuasan layanan akademik dan non-akademik secara sistematis, terstandar, dan berkelanjutan guna memperoleh masukan dari pemangku kepentingan utama dalam rangka peningkatan mutu layanan di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman.

2. RUANG LINGKUP

POB ini mencakup pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan akademik dan non-akademik di tingkat fakultas sebagai UPPS maupun di tingkat program studi.

Survei dilakukan terhadap:

- 2.1. Mahasiswa
- 2.2. Dosen
- 2.3. Tenaga Kependidikan (Tendik)
- 2.4. Lulusan
- 2.5. Mitra Kerja Sama

3. DEFINISI

- 3.1. Survei Kepuasan Layanan adalah pengukuran persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan akademik dan non-akademik.
- 3.2. SERVQUAL adalah model pengukuran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

4. PENGGUNA

- 4.1. Mahasiswa
- 4.2. Dosen
- 4.3. Tenaga Kependidikan (Tendik)
- 4.4. Lulusan
- 4.5. Mitra Kerja Sama
- 4.6. Dekan, Wakil Dekan I, II, III
- 4.7. Kepala Bagian Tata Usaha
- 4.8. Koordinator Program Studi
- 4.9. GJMF sebagai pelaksana kegiatan survei

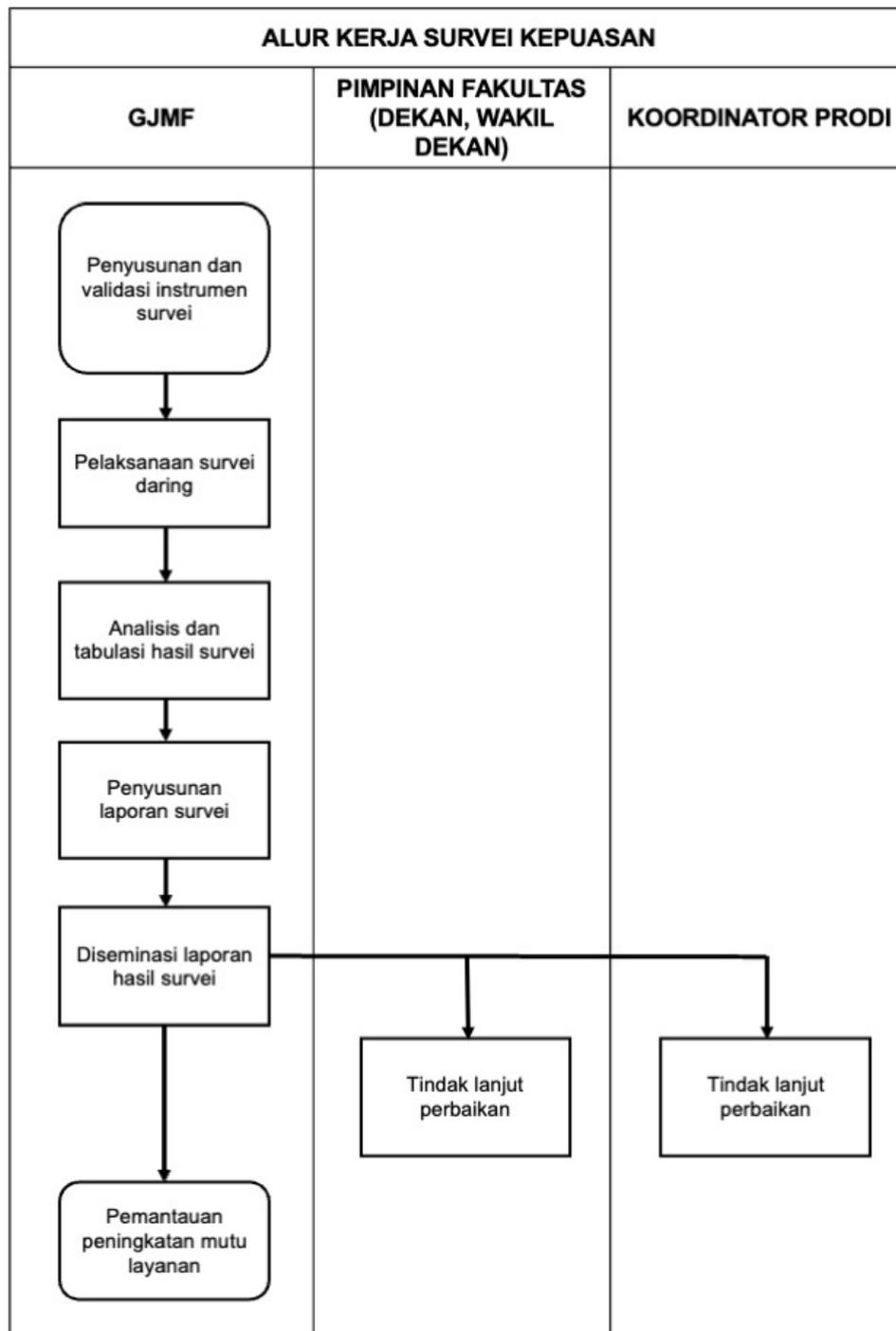
5. PROSEDUR

No.	Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Penyusunan dan validasi instrumen survei	GJMF	Draft instrumen SERVQUAL	Awal tahun buku	Instrumen siap edar
2	Pelaksanaan survei daring	GJMF	Daftar responden dan link survei	Akhir tahun buku	Data responden terkumpul
3	Analisis dan tabulasi hasil survei	GJMF	Data survei	Bulan ke-3 tahun berjalan	Grafik dan nilai kepuasan
4	Penyusunan laporan survei	GJMF	Template laporan	Bulan ke-4 tahun berjalan	Laporan survei
5	Diseminasi laporan hasil survei	GJMF	Laporan final	Bulan ke-5 tahun berjalan	Laporan diterima pimpinan

No.	Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output
6	Tindak lanjut dan perbaikan	Pimpinan Fakultas, Koordinator Prodi	Hasil survei	Tahun berjalan	Rencana perbaikan layanan

6. ALUR KERJA

Alur kerja monitoring dan evaluasi survei kepuasan dapat dilihat sebagai berikut:



7. REFERENSI

- 7.1. Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023
- 7.2. Peraturan Rektor Universitas Mulawarman No. 5 Tahun 2023
- 7.3. Statuta Universitas Mulawarman
- 7.4. Standar SPMI Universitas dan FISIP Universitas Mulawarman