

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU**

**PENJARINGAN UMPAN BALIK MAHASISWA BARU**

**PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS NEGERI MALANG**

**2019**



**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU PENYUSUNAN**

**PENJARINGAN UMPAN BALIK MAHASISWA BARU**

**PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS NEGERI MALANG**

|  |  |
| --- | --- |
| **KODE DOKUMEN** | **UPM-PPS . A5. 0002** |
| **REVISI** | **1** |
| **TANGGAL** | **1 DESEMBER 2018** |
| **Diajukan oleh** | **WAKIL DIREKTUR** Prof. Dr. Nurul Murtadho, M.Pd NIP 196007171986011001 |
| **Dikendalikan oleh** | **Unit Penjamin Mutu**Prof. Dr. Parno, M.Si NIP 196501181990011001 |
| **Disetujui oleh** | **DIREKTUR**Prof. Dr. Ery Tri Djatmika Rudijanto W.W, MA, M.Si.NIP. 196106111986011001 |

## PROSEDUR OPERASI BAKU PENJARINGAN UMPAN BALIK MAHASISWA BARU

A **Dasar Kegiatan**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500)
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Oganisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 493)
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 71 Tahun 2012 tanggal 12 November 2012 Tentang Statuta Universitas Negeri Malang
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 788)
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 155/U/1998 Tentang Pedoman Umum Organisasi Mahasiswa di Perguruan Tinggi
7. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 13/KEP/UN32/KM/2012 Tentang Pedoman Organisasi Kemahasiswaan Universitas Negeri Malang
8. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 5.1.2/UN32/KP/2015 Tentang Pemberhentian/Penugasan Dekan Fakultas Sastra Universitas Negeri

## Tujuan

Untuk mendapatkan balikan tentang kualitas layanan publik kepada masiswa baru

## Kegiatan yang Dilakukan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aktivitas** | **Pelaksana** | **Waktu** | **Output** |
| **1** | **2** |
| 1 | Menyiapkan instrumen penjaringan umpan balik | SPM | UPM GPM | 1 hari | InstrumenPenjaringan umpan balik |
| 2 | Mendistribusikan angket kepada mahasiswa baru pada hari terakhir PKPT | Wakil Dekan III | Subbag kemah asiswaan | 1 hari | Angket terdistribusi |
| 3 | Mengisi dan mengumpulkan angket yang telah dibagikan | Mahasiswa | Subbag kemahasi swaan | 1 hari | Angket terisi dan terkumpulkan |
| 4 | Menganalisis hasil penilaian kepuasan layanan mahasiswa baru dan melaporkannya ke Dekan sebagai bahan untuk melakukanpeningkatan kualitas layanan | UPM | GPM | 7 hari | Hasil analisis angket |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aktivitas** | **Pelaksana** | **Waktu** | **Output** |
| **1** | **2** |
| 5 | Memanfaatkan hasil analisis bagipembenahan sistem layanan pada tahun berikutnya | Dekan | Subbagkemahasi swaan | 7 hari | Rekaman hasilperbaikan layanan |

1. **Hasil Kegiatan**

Angket Umpan Balik Mahasiswa Baru terisi

## Alur Kerja

MULAI

SELESAI

Mendistribusikan angket kepada mahasiswa baru pada hari terakhir

Dekan

Mahasiswa

Wakil Dekan III

UPM

SPM

ALUR KERJA PENJARINGAN UMPAN BALIK MAHASISWA BARU

Memanfaatkan hasil analisis bagi pembenahan sistem layanan pada tahun berikutnya

Menganalisis hasil penilaian kepuasan layanan mahasiswa baru dan melaporkannya ke dekan sebagai bahan untuk melakukan peningkatan

Mengisi dan mengumpulkan angket yang telah dibagikan

Menyiapkan instrumen penjaringan umpan balik