

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	MEKANISME PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	

1. TUJUAN :

Prosedur ini untuk memberi pedoman pelaksanaan survey pelanggan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang ada dan hasilnya dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen FTUP untuk menentukan strategi yang berikutnya

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini berlaku mulai dari dilakukannya koordinasi pelaksanaan survey sampai diberikannya rekomendasi tindak lanjut di Fakultas Teknik Universitas Pancasila.

3. ACUAN :

3.1. Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FTUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Pengukuran kepuasan pelanggan adalah suatu kegiatan sistem manajemen mutu yang terjadwal dalam upaya memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah FTUP telah memenuhi harapan pelanggan
- 4.2. Responden adalah pelanggan (baik internal maupun eksternal) yang akan diukur untuk mengetahui persepsinya terhadap institusi
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, dosen, pegawai administrasi di lingkungan FTUP
- 4.4. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FTUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FTUP.
- 4.5. Penetapan responden dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan permintaan atau sesuai kebutuhan institusi

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Dekan FTUP
- 5.2. Wakil Dekan Bidang 1, 2 dan 3
- 5.3. Satuan Jaminan Mutu FTUP
- 5.4. Seluruh Ketua & Sekretaris Program Studi
- 5.5. Seluruh Unit-unit Kerja FTUP

6. PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN :

- 6.1. SJM merencanakan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan sesuai jadwal kegiatan sistem manajemen mutu yaitu 1 tahun sekali, dan untuk evaluasi dosen oleh mahasiswa dilakukan per semester.
- 6.2. SJM menentukan dan menetapkan responden dari pengukuran kepuasan pelanggan sesuai kebutuhan atau permintaan institusi.
- 6.3. SJM membentuk dan mengusulkan tim pengukuran kepuasan pelanggan agar diterbitkan surat tugas Dekan.
- 6.4. Tim menyusun jadwal kegiatan dan menyiapkan alat bantu (kuesioner) dari pengukuran kepuasan pelanggan yang ditetapkan
- 6.5. Tim mendistribusikan kuesioner ke responden dan menghimpunnya kembali
- 6.6. Tim mengolah data responden, menganalisa dan membuat kesimpulan dari hasil pengukuran kepuasan pelanggan

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	

1. TUJUAN :

Prosedur ini untuk memberi pedoman pelaksanaan survey pelanggan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang ada dan hasilnya dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen FTUP untuk menentukan strategi yang berikutnya

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini berlaku mulai dari dilakukannya koordinasi pelaksanaan survey sampai diberikannya rekomendasi tindak lanjut di Fakultas Teknik Universitas Pancasila.

3. ACUAN :

3.1. Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FTUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Pengukuran kepuasan pelanggan adalah suatu kegiatan sistem manajemen mutu yang terjadwal dalam upaya memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah FTUP telah memenuhi harapan pelanggan
- 4.2. Responden adalah pelanggan (baik internal maupun eksternal) yang akan diukur untuk mengetahui persepsinya terhadap institusi
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, dosen, pegawai administrasi di lingkungan FTUP
- 4.4. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FTUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FTUP.
- 4.5. Penetapan responden dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan permintaan atau sesuai kebutuhan institusi

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Dekan FTUP
- 5.2. Wakil Dekan Bidang 1, 2 dan 3
- 5.3. Satuan Jaminan Mutu FTUP
- 5.4. Seluruh Ketua & Sekretaris Program Studi
- 5.5. Seluruh Unit-unit Kerja FTUP

6. PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN :

- 6.1. SJM merencanakan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan sesuai jadwal kegiatan sistem manajemen mutu atau permintaan institusi.
- 6.2. SJM menentukan dan menetapkan responden dari pengukuran kepuasan pelanggan sesuai kebutuhan atau permintaan institusi.
- 6.3. SJM membentuk dan mengusulkan tim pengukuran kepuasan pelanggan agar diterbitkan surat tugas Dekan.
- 6.4. Tim menyusun jadwal kegiatan dan menyiapkan alat bantu (kuesioner) dari pengukuran kepuasan pelanggan yang ditetapkan
- 6.5. Tim mendistribusikan kuesioner ke responden dan menghimpunnya kembali
- 6.6. Tim mengolah data responden, menganalisa dan membuat kesimpulan dari hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 6.7. Tim membuat laporan dari pengukuran kepuasan pelanggan untuk dilaporkan kepada Dekan dan menyerahkan laporan pengukuran kepuasan pelanggan kepada pihak-pihak terkait untuk mendapatkan tindak lanjut.

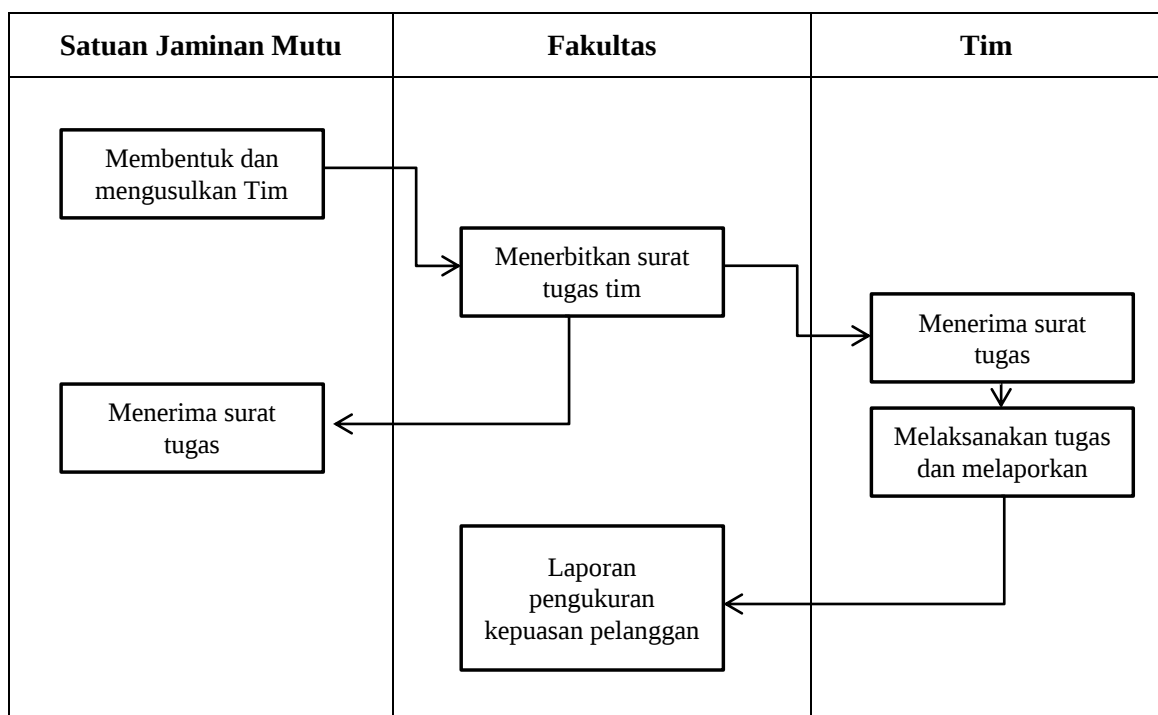
	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	

- 6.8. Memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait.
 6.9. Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan setiap pelanggan diatur tersendiri.

7. DOKUMENTASI :

Formulir No.	Judul
FM 7-7.4-4.405-01.v2	NOTULEN RAPAT
Surat Tugas Tim	Tim Pengukuran Kepuasan Pelanggan

8. DIAGRAM ALIR :



Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FTUP  Dr. Ir. Budhi Muliawan Suyitno, IPM	Dibuat oleh : Ketua SJM  Ir. Dra. Erna Savitri, MT	Revisi : -
		Tanggal : 1 Maret 2018
		Distribusi : Seluruh Program Studi, AAK dan SJM