UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
Gedung E1-Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8280009 Psw 131 Fax (031) 8280796
web site : ft.unesa.ac.id

PROSEDUR MUTU

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

No. PM/04/ISO SEKR./ FT-UNESA

Nomor Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 7 September 2017

Disusun oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	Prof. Dr. Munoto, M.Pd.	Nama	Prof. Dr. Ekohariadi, M.Pd.
Jabatan	Kepala ISO Sekretariat	Jabatan	Dekan Fakultas Teknik Unesa

Hanya salinan terkendali yang mendapatkan perbaikan,
Jika ada perubahan dokumen

FAKULTAS TEKNIK UNESA
INDUK
ISO 9001:2015 DOCUMENT

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan sebagai pedoman untuk menganalisis persepsi pelanggan (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan) terhadap Fakultas Teknik Unesa sehingga dapat diambil tindakan yang tepat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran serta pelayanan akademik.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pelanggan di Fakultas Teknik Unesa mulai dari penyebaran kuisioner, pengolahan data, dan analisis data hingga diperoleh tingkat kepuasan pelanggan dan tindak lanjutnya.

3. REFERENSI

3.1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 klausul 9.1.2

4. DEFINISI

4.1. Pelanggan adalah bagian dari civitas akademika Fakultas Teknik Unesa yang dalam hal ini mahasiswa serta serta dosen & tenaga kependidikan

5. PENANGGUNGJAWAB

5.1. Gugus Penjaminan Mutu bertanggung jawab terhadap proses pengambilan data kepuasan pelanggan/penyebaran kuesioner serta pemantauan peningkatan kepuasan pelanggan

5.2. Sekretariat ISO bertanggung jawab terhadap pengolahan data kepuasan pelanggan dari kuisioner yang telah disebarkan.

6. KETENTUAN UMUM

6.1. Penilaian terhadap kepuasan pelanggan dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun.

6.2. Jumlah sampel untuk pengambilan data kepuasan pelanggan minimal sebanyak dua puluh persen (20%) dari total seluruh mahasiswa pada masing-masing Prodi untuk masing-masing angkatan, serta untuk dosen dan karyawan jumlah sampel sebanyak tujuh puluh persen (70%) dari keseluruhan jumlah dosen dan karyawan.

7. URAIAN PROSEDUR

7.1. Pengumpulan Data

7.1.1. Pada bulan pengambilan sampel, Gusgus Penjaminan Mutu menentukan jumlah sampel yang akan diambil, sesuai dengan point (6.2).

7.1.2. Gugus Penjaminan Mutu meminta kepada masing-masing jurusan untuk melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan form. **Survey Kepuasan Pelanggan**. Pengambilan sampel dilakukan secara acak.

7.1.3. Setelah form. **Survey Kepuasan Pelanggan** terisi dan dikembalikan kepada Gugus Penjaminan Mutu, maka diserahkan kepada Sekretariat ISO untuk diolah.

7.2. Pengolahan Data Survey Kepuasan Pelanggan

7.2.1. Sekretariat ISO merekap semua hasil dari form. **Survey Kepuasan Pelanggan** dengan menggunakan form. **Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan**.

7.2.2. Adapun rekapitulasi dilakukan dengan cara :

a. Mengganti masing – masing variabel tingkat kepuasan dengan angka, dengan ketentuan :

No	Pilihan	Nilai
1	sangat tidak setuju/jelek/sangat tidak puas	20
2	tidak setuju/kurang puas	40
3	ragu/sedang/cukup	60
4	setuju/puas/memadai	80
5	sangat setuju/sangat puas/sangat memadai	100

b. Menghitung rata – rata dari tiap kuisioner yang terkumpul untuk masing – masing variabel.

c. Menghitung rata – rata keseluruhan dengan rumus :

$$NilaiKepuasan = \frac{\sum TingkatKepuasan}{\sum Variabel}$$

7.3. Pelaporan Hasil Penilaian Kepuasan Pelanggan

7.3.1. Setiap periode penilaian kepuasan pelanggan, Sekretariat ISO melaporkan hasilnya kepada Kepala Gugus Jamnan Mutu/Kepala ISO Sekretariat, dengan menggunakan *copy* dari form. **Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan (FM/02/ISO Sekr./04/FT-UNESA)**.

7.3.2. Hasil dari penilaian kepuasan pelanggan menjadi bahan dalam Rapat Tinjauan Manajemen, untuk penentuan tindak lanjutnya.

8. LAMPIRAN

8.1. Survey Kepuasan Pelanggan (FM/01/ ISO Sekr./04/FT-UNESA)

8.2. Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan (FM/02/ ISO Sekr./04/FT-UNESA)