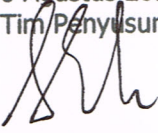
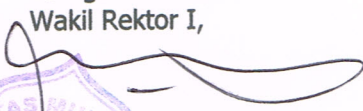
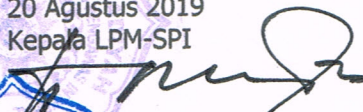




HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN


Kode Dokumen	: SOP-DM-LPM.SPI-006.10
Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: 01
Tanggal Terbit	: 02 September 2019
Jumlah Halaman	: (.....)
Tanggal Diajukan Oleh	: 8 Agustus 2019 Tim Penyusun,  Hadi Kusnanto, S.T., M.T.
Tanggal Diperiksa Oleh	: 15 Agustus 2019 Wakil Rektor I,  Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns, M.KeS.
Tanggal Dikendalikan oleh	: 20 Agustus 2019 Kepala LPM-SPI  Dr. Wiyi Wikanta, M.Kes.
Tanggal Disetujui Oleh	: 27 Agustus 2019 Rektor  Dr. dr. Sukadiono, MM

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia Universitas Muhammadiyah Surabaya dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 3 dari 11

DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Persetujuan	1
Daftar Revisi	2
Daftar Isi	3
I. TUJUAN	4
II. RUANG LINGKUP	4
III. REFERENSI	4
IV. DEFINISI	4
V. KETENTUAN UMUM	4
VI. KRITERIA KEBERHASILAN	5
VII. PROSEDUR	5
VII. DOKUMEN PELENGKAP	6

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 4 dari 11

I. TUJUAN

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

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku mulai dari dilakukannya koordinasi pelaksanaan survey sampai diberikannya rekomendasi tindak lanjut.

III. DEFINISI

Pelanggan : Adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktifitas / karya pihak lain

Pelanggan internal : mahasiswa, dosen, dan TKP

Pelanggan Eksternal : Meliputi masyarakat pengguna dan pemangku kebijakan (*stakeholders*)


Kepuasan Pelanggan : Kondisi dimana harapan pelanggan telah terpenuhi

IV. REFERENSI

1. ISO 9001:2008 pasal 7.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
2. ISO 9001:2008 pasal 8.2.1 Kepuasan Pelanggan
3. ISO 9001: 2015
4. ISO 21001

V. KETENTUAN UMUM

1. Pengukuran kepuasan pelanggan di UMSurabaya dilakukan 1 tahun sekali
2. Pengukuran kepuasan dilakukan kepada semua pelanggan, baik internal (mahasiswa, dosen, TKP) maupun eksternal (pengguna lulusan/dunia kerja, pihak berkepentingan/orang tua/masyarakat/mitra/pemerintah)
3. Pengukuran kepuasan dilakukan pada semua aspek penyelenggaraan pendidikan tinggi yang meliputi: pelayanan tata pamong dan tata kelola, penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 5 dari 11

kepada masyarakat, penyediaan pendidik dan tenaga kependidikan, penyediaan sarana dan prasarana, kemahasiswaan.


4. Pengukuran kepuasan menggunakan metode survey, baik secara langsung dengan menyebarkan angket kepada pelanggan maupun tidak langsung dengan menggunakan media elektronik *offline* atau *online*.
5. Pengukuran kepuasan dilakukan oleh LPM-SPI bekerja sama dengan semua unit kerja di lingkungan UMSurabaya.

VI. KRITERIA KEBERHASILAN

Kepuasan pelanggan dapat termonitor secara berkala sesuai prosedur yang berlaku

VII. PROSEDUR


1. LPM-SPI menyusun rencana pengukuran kepuasan yang disampaikan kepada wakil rektor bidang akademik (Warek I).
2. Wakil rektor bidang akademik memberikan rekomendasi LPM-SPI melakukan pengukuran kepuasan sesuai dengan rencana yang telah disusun.
3. LPM-SPI menyiapkan instrumen pengukuran kepuasan pelanggan yang telah valid dan reliable dengan menggandakan atau dimuat di laman online.
4. LPM-SPI mensosialisasikan proses pengukuran kepuasan kepada semua pelanggan melalui media offline maupun online.
5. Pelanggan mengisi instrumen pengukuran kepuasan sesuai **petunjuk** (IK) yang telah tersedia.
6. LPM-SPI merekap hasil pengukuran kepuasan pelanggan, mengevaluasi, dan membuat laporan sekurang-kurang dalam 1 minggu.
7. LPM-SPI menyimpan arsip dan menyerahkan laporan kepada warek bidang akademik untuk ditindaklanjuti oleh pihak-pihak terkait
8. Warek bidang akademik memerintahkan pihak-pihak terkait untuk menindaklanjuti hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang dimonitor oleh LPM-SPI
9. LPM-SPI memonitor dan mengevaluasi tindak lanjut hasil pengukuran kepuasan oleh pihak-pihak terkait.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 6 dari 11

10. LPM-SPI menyerahkan laporan monev PTPP Survei Kepuasan kepada Warek I sebagai masukan rapat tinjauan manajemen (RTM).


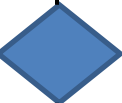


VIII DOKUMEN PELENGKAP

- 8.1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan (FM-01-PPM-05)
- 8.2 Form Rekapitulasi Hasil pengukuran kepuasan
- 8.3 Form PTPP

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 7 dari 11

LAMPIRAN:

**BAGAN ALIR
SOP PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

URAIAN PROSEDUR	PIHAK TERKAIT/PEJABAT YANG TERLIBAT				DOKUMEN/ FORM	TARGET WAKTU
	LPM-SPI	UNIT KERJA	PELANG- GAN	WAREK I		
LPM-SPI menyusun rencana pengukuran kepuasan yang disampaikan kepada wakil rektor bidang akademik.					Rencana Pengukuran	1 hari
Wakil rektor bidang akademik memberikan rekomendasi LPM-SPI melakukan pengukuran kepuasan sesuai dengan rencana yang telah disusun.					Surat Tugas	1 hari
LPM-SPI menyiapkan instrumen pengukuran kepuasan pelanggan yang telah valid dan reliable dengan menggandakan atau dimuat di laman online.					Instrumen Pengukuran	1 minggu
LPM-SPI mensosialisasikan proses pengukuran kepuasan kepada semua pelanggan melalui media offline maupun online.					Surat Sosialisasi	1 minggu







STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR


**PENGUKURAN
KEPUASAN PELANGGAN**


No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
 Tanggal Terbit : 02 September 2019
 No. Revisi : 01
 Halaman : 8 dari 11

Pelanggan mengisi instrumen pengukuran kepuasan sesuai petunjuk (IK) yang telah tersedia.						Instrumen pengukuran	1 bulan
LPM-SPI merekap hasil pengukuran kepuasan pelanggan, mengevaluasi, dan membuat laporan sekurang-kurang dalam 1 minggu.						<ul style="list-style-type: none"> Form rekapitulasi hasil pengukuran Templet laporan 	1 minggu
LPM-SPI menyerahkan laporan kepada Warek I untuk ditindaklanjuti oleh pihak-pihak terkait.						<ul style="list-style-type: none"> Surat pengantar Laporan pengukuran 	1 hari
Warek I memerintahkan pihak-pihak terkait untuk menindaklanjuti hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang dimonitor oleh LPM-SPI.						<ul style="list-style-type: none"> Surat PTPP Form PTPP 	1 hari
Unit Kerja melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan						<ul style="list-style-type: none"> Form PTPP Form Log Status PTPP 	Tentative
LPM-SPI memonitor dan evaluasi tindak lanjut hasil pengukuran kepuasan oleh pihak-pihak terkait.						<ul style="list-style-type: none"> Form PTPP Form Log Status PTPP 	Tentative

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 9 dari 11

LPM-SPI menyerahkan laporan monev PTPP Survei Kepuasan kepada Warek I sebagai masukan rapat tinjauan manajemen (RTM).					<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar • Laporan Monev 	1 bulan
---	--	--	--	--	--	---------

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 10 dari 11

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.10
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 11 dari 11