



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
Tanggal Revisi
Tanggal Efektif
Disahkan oleh

: SOP/FAK. TEKNIK-UNMUL/SP-65
: 5 Januari 2018



SOP PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. PP No. 4/2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Rektor Unmul No.12 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Universitas Mulawarman 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa mengoperasikan komputer 2. Memiliki
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Formulir
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Jika SOP tidak ada maka pengukuran kepuasan pelanggan tidak akan terlaksana	Disimpan sebagai data manual

1. TUJUAN

- 1.1 SOP ini bertujuan untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di seluruh unit kerja di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Mulawarman

3. DEFINISI

- 3.1 Pelanggan adalah pihak-pihak yang terkait dalam proses layanan akademik mulai dari input, proses, output dan outcome.
- 3.2 Pelanggan meliputi (i) Mahasiswa, (ii) Orang tua, (iii) Pengguna Lulusan (iv) mitra kerja, (v) Rektor Universitas Mulawarman, (vi) Lulusan.
- 3.3 Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dipenuhinya keinginan, harapan dan/atau kebutuhan pelanggan oleh Fakultas Teknik Universitas Mulawarman.
- 3.4 Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menyebarkan Formulir Kuisisioner Kepuasan Pelanggan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan
- 3.5 Kepuasan pelanggan terhadap mahasiswa dilakukan tiap akhir semester genap dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jenjang Strata 1 per program studi diambil 30% dari total mahasiswa per angkatan
 - b. Jenjang diploma (D3) diambil 20% dari total mahasiswa per angkatan
 - c. Pengukuran kepuasan orang tua mahasiswa dilakukan setiap periode yudisium oleh sekurang-kurangnya 50% dari orang tua/perwakilan orang tua mahasiswa yang hadir.
- 3.6 Pengukuran kepuasan terhadap pengguna lulusan dilakukan setiap tahun sekali pada seluruh pengguna lulusan yang minimal telah bekerja sekurang-kurangnya 6 bulan.
- 3.7 Pengukuran kepuasan terhadap mitra kerja dilakukan pada setiap jenis kegiatan setelah berakhirnya suatu kerjasama/ pengabdian
- 3.8 Pengukuran kepuasan yang diberikan kepada Rektor dilakukan setiap 1 tahun sekali, pada saat berakhirnya semester genap
- 3.9 Status kepuasan terhadap pelanggan dinyatakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. pelanggan dinyatakan tidak puas bila ada 1 nilai TM (tidak memuaskan)
 - b. pelanggan dinyatakan kurang puas bila ada 1 nilai KM (kurang puas)
 - c. pelanggan dinyatakan puas bila tidak ada nilai KM maupun TM
- 3.10 Status kepuasan secara total diukur berdasarkan ketentuan Jumlah kuisisioner dengan status puas/jumlah kuisisioner yang kembali * 100%
- 3.11 Setiap status tidak memuaskan atau kurang memuaskan untuk setiap kuisisioner kelompok pelanggan dilakukan analisis dan tindakan perbaikan
- 3.12 Saran-saran pelanggan dikompilasi dan dilaporkan ke Dekan sebagai masukan untuk mendapat rekomendasi tindak lanjut

- 3.12 Saran-saran pelanggan dikompilasi dan dilaporkan ke Dekan sebagai masukan untuk mendapat rekomendasi tindak lanjut
- 3.13 *Person In Charge* adalah seseorang atau unit kerja yang diberi tanggungjawab untuk mengatasi keluhan pelanggan.

4. PENGGUNA

- 4.1 Dekan
- 4.2 Wakil Dekan I
- 4.3 Kabag TU
- 4.4 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan
- 4.5 PIC
- 4.6 QMR


5. REFERENSI










- 5.1 Persyaratan ISO 9001 : 2008 Klausul 7.5. Produksi dan penyediaan jasa

6. PROSEDUR

- 6.1 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan memastikan ketersediaan media dan kelengkapan sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan
- 6.2 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan menyiapkan dukungan informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan tersebut
- 6.3 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan melaksanakan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menyebarkan Formulir Kepuasan Mahasiswa (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L01), Formulir Kepuasan Orang Tua Mahasiswa (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L02), Formulir Kepuasan Pengguna Lulusan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L03), Formulir Kepuasan Mitra Kerja (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L04), Formulir Kepuasan Rektor (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L05), Formulir Kepuasan Lulusan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L06),
- 6.4 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan melakukan pengumpulan Formulir Kepuasan Pelanggan yang telah disebarkan
- 6.5 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan melakukan pengolahan, kompilasi dan analisa terhadap Formulir Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L07)
- 6.6 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan disertai dengan dukungan informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tindak lanjut kepada Kabag Tata Usaha
- 6.7 Kabag TU menerima Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan dari Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan
- 6.8 Kabag TU memverifikasi dan memvalidasi kesesuaian dukungan informasi dengan rekapitulasi hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 6.9 Kabag TU menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan kepada Wakil Dekan I
- 6.10 Wakil Dekan I menerima Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan dari Kabag Tata Usaha
- 6.11 Wakil Dekan I menyusun tanggapan atas kompilasi saran dengan menggunakan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L07)
- 6.12 Wakil Dekan I menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah diberikan tanggapan kepada Dekan untuk mendapatkan rekomendasi tindak lanjut
- 6.13 Dekan menerima Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah diberikan tanggapan dari Wakil Dekan I
- 6.14 Dekan memberikan rekomendasi tindak lanjut atas tanggapan yang diberikan oleh Wakil Dekan I pada Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- 6.15 Dekan menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah direkomendasi kepada QMR untuk didistribusikan kepada PIC yang ditunjuk
- 6.16 QMR menerima Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah diberikan rekomendasi
- 6.17 QMR menggandakan dan mendistribusikan copy Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah diberikan rekomendasi kepada PIC yang ditunjuk
- 6.18 PIC menerima copy Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah diberikan rekomendasi
- 6.19 PIC menindaklanjuti saran sesuai dengan arahan Dekan
- 6.20 QMR memonitor efektifitas tindaklanjut yang dilakukan PIC dalam Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- 6.21 QMR melakukan rekapitulasi semua saran yang diterima sesuai dengan Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- 6.22 QMR melaporkan efektifitas tindaklanjut pelaksanaan saran dari pelanggan kepada Dekan
- 6.23 QMR mendokumentasikan semua kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan

7. FLOW CHART

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Dekan	Wakil Dekan I	Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan	Kabag TU	QMR	PIC	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	memastikan ketersediaan media dan kelengkapan sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan							Media, Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Disesuaikan	Media, Kelengkapan Sarana dan Prasarana Terpenuhi	

2	menyiapkan dukungan informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan tersebut						Dukungan informasi	Disesuaikan	Dukungan Informasi Tersedia	
3	melaksanakan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menyebarkan Formulir Kepuasan Mahasiswa (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L01), Formulir Kepuasan Orang Tua Mahasiswa (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L02), Formulir Kepuasan Pengguna Lulusan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L03), Formulir Kepuasan Mitra Kerja (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L04), Formulir Kepuasan Rektor (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L05), Formulir Kepuasan Lulusan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L06),						Formulir	2 minggu	Diterima Responden	
4	melakukan pengumpulan Formulir Kepuasan Pelanggan yang telah disebar						Formulir	2 minggu	Formulir Terkumpul	
5	melakukan pengolahan, kompilasi dan analisa terhadap Formulir Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L07)						Formulir	1 bulan	Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	
6	menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan disertai dengan dukungan informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tindak lanjut kepada Kabag Tata Usaha						Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	10 menit	Diterima Kabag	
7	menerima Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan dari Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan						Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	10 menit	Diterima Kabag	
8	memverifikasi dan memvalidasi kesesuaian dukungan informasi dengan rekapitulasi hasil pengukuran kepuasan pelanggan						Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan, Dukungan Informasi	1 minggu	Hasil Verifikasi	
9	menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan kepada Wakil Dekan I						Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	10 menit	Diterima WD i	
10	menerima Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan dari Kabag Tata Usaha						Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	10 menit	Diterima WD i	

11	menyusun tanggapan atas kompilasi saran dengan menggunakan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-8.2.01/L07)							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	1 minggu	Tanggapan	
12	menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah diberikan tanggapan kepada Dekan untuk mendapatkan rekomendasi tindak lanjut							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	10 menit	Diterima Dekan	
13	menerima Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah diberikan tanggapan dari Wakil Dekan I							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	10 menit	Diterima Dekan	
14	memberikan rekomendasi tindak lanjut atas tanggapan yang diberikan oleh Wakil Dekan I pada Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan	1 minggu	Rekomendasi	
15	menyampaikan Formulir Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah direkomendasi kepada QMR untuk didistribusikan kepada PIC yang ditunjuk							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	10 menit	Diterima QMR	
16	menerima Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah diberikan rekomendasi							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	10 menit	Diterima QMR	
17	menggandakan dan mendistribusikan copy Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah diberikan rekomendasi kepada PIC yang ditunjuk							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	1 hari	Diterima PIC	
18	menerima copy Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang sudah diberikan rekomendasi							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	1 hari	Diterima PIC	
19	menindaklanjuti saran sesuai dengan arahan Dekan							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	Disesuaikan	Tindak lanjut	
20	memonitor efektifitas tindak lanjut yang dilakukan PIC dalam Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	Disesuaikan	Hasil Monitor	
21	melakukan rekapitulasi semua saran yang diterima sesuai dengan Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan							Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kepuasan yang sudah direkomendasi	Disesuaikan	Rekapitulasi Saran	
22	melaporkan efektifitas tindak lanjut pelaksanaan saran dari pelanggan kepada Dekan							Rekapitulasi efektifitas tindak lanjut	Disesuaikan	Laporan Diterima Dekan	
23	mendokumentasikan semua kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan							Formulir	1 hari	Arsip	