

# MANUAL PROSEDUR

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Tanggal Terbit Edisi	: 02 Januari 2018
Status Revisi	: 6 (Enam)
Direvisi oleh	: GKM Program Studi Magister Teknik Mesin FT. USU
Diperiksa oleh	: Unit Manajemen Mutu : Universitas Sumatera Utara
Disahkan oleh	: Dekan Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara



**GUGUS KENDALI MUTU (GKM)  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK MESIN  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
DESEMBER 2018**



**GUGUS KENDALI MUTU  
MAGISTER TEKNIK MESIN  
USU**

**MANUAL  
PROSEDUR**

No. Dokumen	:	MP-GKM-MTM-FT-004
Edisi	:	
Revisi	:	06
Berlaku Efektif	:	Desember 2018
Halaman	:	1-4

**PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

**PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disiapkan Oleh	Dr.Eng.Himsar Ambarita, ST, MT	Ketua		Desember 2018
	Dr.Eng.Taufiq Bin Nur, ST, M.Eng.Sc Sari Cahaya Wahono Sarjana,ST	Sekretaris Anggota		
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Ir. Seri Maulina, M.Si, Ph.D	Dekan		

**DAFTAR DISTRIBUSI**

No.	Penerima	Personel	Tanda tangan	Tanggal
1	Direksi FT. USU	Dekan		
		Wakil Dekan I		
		Wakil Dekan II		
		Wakil Dekan III		
2	TU FT. USU	KTU FT.USU		
3	PS. MTM FT.USU	Ketua PS MTM		
		Sekretaris PS MTM		

**CATATAN PERUBAHAN  
PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi/Jabatan	Tanda Tangan



**GUGUS KENDALI MUTU  
MAGISTER TEKNIK MESIN  
USU**

## **MANUAL PROSEDUR**

No. Dokumen	:	MP-GKM-MTM-FT-004
Edisi	:	
Revisi	:	06
Berlaku Efektif	:	Desember 2018
Halaman	:	1-4

### **PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

#### **1. TUJUAN**

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini disusun sebagai pedoman bagi setiap penyelenggara akademik di lingkungan Program Studi Magister Teknik Mesin FT. USU dalam melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan sebagai langkah evaluasi kinerja Program Studi Magister Teknik Mesin dan dasar peningkatan pelayanan kepada pelanggan/*stakeholder*.

#### **2. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini digunakan sebagai petunjuk untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan

#### **3. DEFINISI**

- 3.1 Pelanggan Pendidikan : Pengguna jasa/pelayan penyelenggaraan pendidikan tinggi  
Tinggi Pelanggan PT terdiri dari pelanggan eksternal dan internal
- 3.2 Pelanggan Eksternal : Pelanggan diluar penyelenggara pendidikan tinggi.  
Pelanggan eksternal dibagi atas pelanggan primer, pelanggan skunder dan pelanggan tersier
- 3.3 Pelanggan Primer : Kelompok sasaran utama, mahasiswa
- 3.4 Pelanggan Skunder : Masyarakat, pemerintah, orang tua mahasiswa yang membiayai
- 3.5 Pelanggan Tersier : Pihak lain yang memanfaatkan hasil pendidikan tinggi
- 3.6 Pelanggan Internal : Pelanggan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi; dosen, pimpinan, staf administrasi

#### **4. REFERENSI**

- 4.1 Buku Panduan Akademik Program Studi Magister Teknik Mesin FT.USU 2011
- 4.2 Manual Mutu FT USU
- 4.3 SK DIKTI No. 392/DIKTI/KEP/2000 tentang Pembentukan Program Studi S2 Teknik Mesin pada Universitas Sumatera Utara

#### **5. KETENTUAN UMUM**

Kepuasan pelanggan adalah sasaran mutu dengan penjaminan tercapainya output dan outcome program studi yang berkualitas

- )] Organisasi secara priodik melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan dengan cara survey
- )] Organisasi harus melakukan up grade terhadap output dan outcome untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- )] Organisasi secara terus menerus melakukan monitoring terhadap terpeliharanya proses yang memenuhi kepuasan pelanggan



GUGUS KENDALI MUTU  
MAGISTER TEKNIK MESIN  
USU

## MANUAL PROSEDUR

No. Dokumen	:	MP-GKM-MTM-FT-004
Edisi	:	
Revisi	:	06
Berlaku Efektif	:	Desember 2018
Halaman	:	1-4

### PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

#### 6. TUJUAN PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan bertujuan :

- Untuk mengetahui fakta yang aktual ruang lingkup kebutuhan pelanggan
- Memberi kesempatan dan masukan bagi GKM sebagai organisasi yang harus berbenah memenuhi kebutuhan pelanggan
- Sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan penata layanan kepada *stakeholder*

#### 7. PERSYARATAN

Untuk melaksanakan Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Pengukuran dilakukan pada waktu yang telah ditentukan atau dilakukan secara priodik
- Survey harus dapat menjangkau semua *stakeholder*, termasuk mahasiswa dengan berbagai upaya

#### 8. TATACARA PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini perlu mengikuti tahapan sebagai berikut :

Tahap 1

Merancang bentuk dan isi dari kuisisioner yang akan disebarluaskan termasuk jenis kuisisioner, bentuk kuisisioner dan materi yang dimasukkan ke dalam kuisisioner.

Tahap 2

Melakukan identifikasi terhadap sasaran yang menjadi target untuk mengisi kuisisioner

Tahap 3

Melakukan penyebaran kuisisioner tentang evaluasi kinerja pengajar pelanggan

Tahap 4

Pengumpulan kuisisioner



**GUGUS KENDALI MUTU  
MAGISTER TEKNIK MESIN  
USU**

## **MANUAL PROSEDUR**

No. Dokumen	:	MP-GKM-MTM-FT-004
Edisi	:	
Revisi	:	06
Berlaku Efektif	:	Desember 2018
Halaman	:	1-4

### **PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

#### Tahap 5

Melakukan analisis data dari kuisisioner yang masuk dan membuat resume hasil pengukuran

#### Tahap 6

Melaksanakan sosialisasi dari hasil penyebaran kuisisioner kepada pelanggan/stakeholder

#### Tahap 7

Melakukan kaji ulang terhadap hasil kegiatan sosialisasi dengan pelanggan/stakeholder untuk selanjutnya menentukan strategi kebijakan baru atau peninjauan kembali terhadap sasaran mutu yang masih dijalankan