|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | Prosedur ini ditetapkan untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap proses yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  Yogyakarta. |
| **Ruang Lingkup** | Lingkup prosedur meliputi penyiapan instrumen, pelaksanaan, analisa, usulan tindakan perbaikan dan pencegahan di lingkup Badan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. |
| **Definisi/Penjelasan** | 1. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan secara periodik sekali dalam setahun. 2. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk tingkat Badan Penjaminan Mutu. 3. Subyek atau responden adalah pihak yang telah menerima pelayanan pada bagian tersebut. 4. Jumlah subyek atau responden dalam satu periode pengukuran minimum 30. 5. Data nilai ekstreem rendah tidak direkap dan dianalisa secara kuantitatif, namun dianalisa secara kualitatif. |
| **Referensi** | ISO 9001: 2008 klausal 8.2;7.2.  UU RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  PERMENDIKNAS RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  Departemen Pendidikan Nasional Dirjen Pendidikan Tinggi Indonesia :”Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi” Tahun 2010;  BAN PT Instrumen dan Pedoman Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (Buku I,II,III,IV,V,Vi,VII) Tahun 2011 |
| **Rekaman Mutu** | Kuisioner, rekap, PTPP |
| **Sasaran Kinerja** | Untuk mendapatkan masukan dari pelanggan BPM dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan BPM |

| **No** | **Aktifitas** | **Pelaksana** | **Penanggung Jawab** | **Rekaman Mutu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Instrumen Pengukuran** | | | | |
| 1. | Membuat atau meninjau dimensi terkait mutu pelayanan serta identifikasi jenis pelayanan | WMM | Kepala BPM | Kuisioner |
| 2. | Menyusun pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi pelayanan yang terkait | WMM | Kepala BPM |  |
| 3. | Menetapkan kuisioner pengukuran kepuasan pelanggan | Kepala BPM |  |  |
| 1. **Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan** | | | | |
| 4. | Memberikan kuisioner kepada pihak yang telah menerima pelayanan di bagian terkait | Tim Audit/ Pemantau/ Pengukur/ Penilaian | Kapus |  |
| 5. | Mengidentifikasi jenis proses yang telah diterima oleh pelanggan | Kapus | Kepala BPM |  |
| 1. **Analisa Data** | | | | |
| 7. | Membuat rekap nilai sesuai data pilihan di kuisioner yang telah diisi oleh responden | Tim Audit/Pemantau/Pengukur/ Penilaian | Kapus | Rekap nilai kuisioner |
| 8. | Melakukan pengolahan data hasil pengisian kuisioner | Tim Audit/ Pemantau/ Pengukur/ Penilaian | Kapus |  |
| 9. | Menghitung indeks atau prosentase hasil pengolahan data | Tim Audit/  Pemantau/ Pengukur/ Penilaian | Kapus |  |
| 10. | Mengidentifikasi item dengan nilai terendah | Tim Audit/Pemantau/Pengukur/ Penilaian | Kapus | Data item nilai terendah |
| 1. **Tindakan Perbaikan dan Pencegahan** | | | | |
| 11. | Menyampaikan dalam rapat tinjauan manajemen atau rapat koordinasi, perihal hasil analisa pengolahan data | Sekretaris | Kepala BPM | Notulen |
| 12. | Menyampaikan tindakan perbaikan dan pencegahan terkait dimensi pelayanan | Kabid/ Kapus/ Kasubag TU/ Sekretaris | Kepala BPM |  |
| 13. | Melakukan tindakan perbaikan dan evaluasi efektifitasnya | Kabid/ Kapus/ Kasubag TU/ Sekretaris | Kepala BPM | PTPP |

**Diagram Alir Pengukuran Kepuasan pelanggan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Diagram Alir** | **Deskripsi** | **Doc Terkait** | **PIC** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. | Instrumen Pengukuran | 1. WMM membuat atau meninjau dimensi terkait mutu pelayanan serta identifikasi jenis pelayanan 2. Susun pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi pelayanan 3. Tetapkan kuisioner pengukuran kepuasan pelayanan | Kuisioner | Ka. BPM |
| 3. | Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 1. Memberikan kuisioner kepada pihak yang telah menerima pelayanan terkait 2. Identifikasi jenis proses yang telah diterima pelanggan | Kuisioner | Kapus  Ka. BPM |
| 4. | Analisa Data | 1. Membuat rekap nilai sesuai data pilihan kuisioner yang telah diisi responden 2. Melakukan pengolahan data hasil pengisian kuisioner 3. Menghitung Indek atau Prosentase hasil pengolahan data 4. Indentifikasi item dengan nilai terrendah | Rekap Nilai Kuisioner  Rekap data nilai terendah | Kapus |
| 5. | Tindakan Perbaikan | 1. Sekretaris menyampaikan dahulu rapat RTM atau rapat koordinasi perihal hasil analisa data 2. Menyampaikan tindakan perbaikan dan pencegahan terkait dimensi pelayanan 3. Melakukan tindakan perbaikan dan evaluasi efektifitasnya | Notulen  Rekap data nilai terendah | Ka. BPM |
| 6. |  |  |  |  |