|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | 1. Mengevaluasi penyelenggaraan proses belajar mengajar di Fakultas 2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan proses belajar mengajar melalui materi dan metode pembelajaran. |
| **Ruang Lingkup** | Prosedur ini dipergunakan sebagai petunjuk dalam persiapan dan pelaksanaan survei kepuasan pelanggan yang meliputi :   * Tujuan pelaksanaan survey kepuasan pengguna * Pelaksanaan * Hasil pengolahan Data/Penilaian |
| **Referensi** | Renstra Bisnis FAKULTAS  RBA Fakultas  ISO 9001:2008 Klausal 8.2.1 tentang Kepuasan Pelanggan |
| **Definisi/Penjelasan Umum** | Survei adalah metode sistematis untuk mengumpulkan data dari sebuah entitas dengan tujuan untuk membangun deskripsi kuantitatif dari sebuah populasi.  Stakeholder adalah stakeholder sering dinyatakan sebagai para pihak, lintas pelaku, atau pihak-pihak yang terkait dengan suatu issu atau suatu rencana |
| **Rekaman Mutu** | Blanko Survey Kepuasan Stakeholder, Data olah survey; Hasil data olah survey |
| **Sasaran Kinerja** | Kepuasan pelanggan (organisasi mahasiswa tingkat fakultas) terhadap kecepatan layanan administrasi. |

**Uraian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **AKTIVITAS** | **PELAKSANA** | **PENANGGUNG JAWAB** | **REKAMAN MUTU** |
|  | Melakukan persiapan dengan melihat Jadwal Kegiatan dalam RBA | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Jadwal Kegiatan RBA |
|  | Melakukan konfirmasi tentang desain survei kepuasan pengguna dengan PD III | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Jadwal kegiatan |
|  | Mempersiapkan konsep kuesioner | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Konsep Kuesioner |
|  | Mengajukan konsep kuesioner kepada PD III untuk diverifikasi | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Konsep Kuesioner |
|  | Melakukan verifikasi kesesuaian aspek dalam kuesioner | PDlll | Dekan |  |
|  | Setelah diverifikasi, kuesioner dimintakan tanda tangan PD III untuk diperbanyak | Staf Mawa | Kabag TU | Kuesioner |
|  | Bekerjasama dengan Unit Kerjasama untuk mencari alamat instansi pengguna alumni | Kasubag Mawa  Unit Kerjasama  Staf Mawa | PD III | Data-data alamat instansi |
|  | Mendistribusikan kuesioner melalui Pos. | Staf Mawa  Staf TU | Kasubag. Mawa | Bukti pengiriman pos |
|  | Menerima dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah disebar | Staf Mawa  Staf TU | Kasubag. Mawa | Kuesioner |
|  | Mengolah data kuesioner sesuai dengan kebutuhan | Jasa Pengolah Data | Kasubag. Mawa | Olah data kuesioner |
|  | Mengirimkan data oleh kuesioner kepada PD III untuk dianalisa | Staf Mawa | PD III | Hasil olah data |
|  | Menginformasikan hasil penelusuran Survey kepuasan pengguna kepada PD III | Kasubag. Mawa | Kabag TU | Hasil Olah Data |
|  | Pengarsipan | Staf Mawa | Kasubag. Mawa | Salinan |

**Flowchart**

