|  |  |
| --- | --- |
| **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 FAKULTASRBA FakultasISO 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 MawaUnit KerjasamaStaf Mawa  | PD III | Data-data alamat instansi |
|  | Mendistribusikan kuesioner melalui Pos. | Staf MawaStaf TU | Kasubag. Mawa | Bukti pengiriman pos |
|  | Menerima dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah disebar | Staf MawaStaf 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**

