

		FAKULTAS SUB.BAGIAN KEMAHASISWAAN
Nomor	UN27-F4.PM-43	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
Tanggal Terbit	3 Juni 2013	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

Tujuan	a. Mengevaluasi penyelenggaraan proses belajar mengajar di Fakultas b. 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Tujuan pelaksanaan survey kepuasan pengguna • Pelaksanaan • Hasil pengolahan Data/Penilaian
Referensi	Renstra Bisnis FAKULTAS RBA Fakultas ISO 9001:2008 Klausul 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 isu 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
1.	Melakukan persiapan dengan melihat Jadwal Kegiatan dalam RBA	Kasubag. Mawa	Kabag TU	Jadwal Kegiatan RBA
2.	Melakukan konfirmasi tentang desain survei kepuasan pengguna dengan PD III	Kasubag. Mawa	Kabag TU	Jadwal kegiatan
3.	Mempersiapkan konsep kuesioner	Kasubag. Mawa	Kabag TU	Konsep Kuesioner
4.	Mengajukan konsep kuesioner kepada PD III untuk diverifikasi	Kasubag. Mawa	Kabag TU	Konsep Kuesioner
5.	Melakukan verifikasi kesesuaian aspek dalam kuesioner	PDIII	Dekan	
6.	Setelah diverifikasi, kuesioner dimintakan tanda tangan PD III untuk diperbanyak	Staf Mawa	Kabag TU	Kuesioner
7.	Bekerjasama dengan Unit Kerjasama untuk mencari alamat instansi pengguna	Kasubag Mawa Unit Kerjasama	PD III	Data-data alamat

	FAKULTAS SUB.BAGIAN KEMAHASISWAAN
---	--

Nomor	UN27-F4.PM-43	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
Tanggal Terbit	3 Juni 2013	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

	alumni	Staf Mawa		instansi
8.	Mendistribusikan kuesioner melalui Pos.	Staf Mawa Staf TU	Kasubag. Mawa	Bukti pengiriman pos
9.	Menerima dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah disebar	Staf Mawa Staf TU	Kasubag. Mawa	Kuesioner
10.	Mengolah data kuesioner sesuai dengan kebutuhan	Jasa Pengolah Data	Kasubag. Mawa	Olah data kuesioner
11.	Mengirimkan data oleh kuesioner kepada PD III untuk dianalisa	Staf Mawa	PD III	Hasil olah data
12.	Menginformasikan hasil penelusuran Survey kepuasan pengguna kepada PD III	Kasubag. Mawa	Kabag TU	Hasil Olah Data
13.	Pengarsipan	Staf Mawa	Kasubag. Mawa	Salinan



FAKULTAS
SUB.BAGIAN KEMAHASISWAAN

Nomor	UN27-F4.PM-43	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
Tanggal Terbit	3 Juni 2013	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

Flowchart

