

	KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO <i>Jl. Pramuka 156 Ponorogo, website : www.iainponorogo.ac.id</i>			
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN			
No Dokumen IAIN.32.Po/LPM/SOP/03.06.2017	Tanggal Pembuatan 02/06/2017	Tanggal Revisi 	Tanggal Implementasi 01/01/2018	Disahkan Oleh Rektor IAIN Ponorogo

1. TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau persepsi pelanggan (internal & eksternal), guna mendapatkan informasi yang akurat dalam menilai persepsi pelanggan (internal & eksternal)

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pelanggan mulai dari pemberian kuesioner dan penerimaan keluhan pelanggan (internal & eksternal), pengolahan dan analisis data yang diperoleh sampai dengan penentuan tindak lanjut.

3. DEFINISI

- 3.1. Pelanggan adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktifitas / karya pihak lain.
- 3.2. Pelanggan Internal adalah meliputi dosen & karyawan serta pihak internal IAIN Ponorogo lainnya.
- 3.3. Pelanggan Eksternal adalah meliputi mahasiswa serta pengguna lulusan yang berhubungan dengan pihak IAIN Ponorogo dalam proses *delivery* jasa pendidikan, penelitian & pengabdian masyarakat.
- 3.4. Kepuasan Pelanggan adalah kondisi dimana harapan pelanggan telah terpenuhi.

4. PENANGGUNG JAWAB

- 4.1. Manajemen Representatif bertanggung jawab dalam:
 - a. Meminta pada Lembaga Audit Mutu untuk menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal;
 - b. Bekerjasama dengan pihak-pihak terkait pada saat melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.
- 4.2. Sekretariat Audit Mutu jawab dalam:
 - a. Menyebarkan & membagi kuesioner sesuai arahan MR;
 - b. Mengambil kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan ;
 - c. Mengolah kuesioner yang terisi serta menyajikan data kepuasan pelanggan;
 - d. Mengarsip kuesioner yang telah terisi.

5. REFERENSI

Pedoman Penjaminan Mutu IAIN Ponorogo

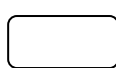
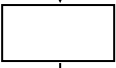

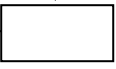
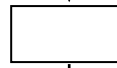
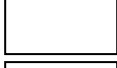
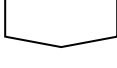
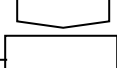
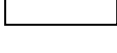
6. KETENTUAN UMUM

- 6.1. Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (mahasiswa) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.
- 6.2. Pengukuran kepuasan eksternal (pengguna lulusan/pihak ketiga lainnya) dilakukan sesuai kebutuhan.
- 6.3. Pengukuran kepuasan pelanggan internal (dosen & karyawan) dilakukan sebanyak 1 (satu) kali dalam tiap tahun.

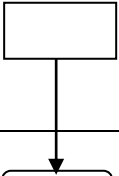
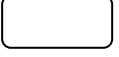
7. URAIAN PROSEDUR

- 7.2. Sesuai jadwal/ periode pengukuran kepuasan pelanggan, Manajemen Representatif meminta Audit Mutu mempersiapkan kuesioner kepuasan Pelanggan.
- 7.3. Manajemen Representatif berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait pengukuran kepuasan pelanggan di IAIN Ponorogo.
- 7.4. Audit Mutu menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan pada target pelanggan sesuai arahan dari MR.
- 7.5. Pelanggan mengisi kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan dan menyerahkan kembali ke Audit Mutu.
- 7.6. Audit Mutu mengolah data kuesioner kepuasan pelanggan yang telah terisi.
- 7.7. Audit Mutu menyajikan data hasil pengolahan kuesioner kepuasan pelanggan kepada MR.
- 7.8. Audit Mutu mengarsipkan kuesioner kepuasan pelanggan dan data hasil olahannya.
- 7.9. Manajemen Representatif menyerahkan data hasil pengolahan kuesioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan.
- 7.10. Manajemen Representatif memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan.

8. BAGAN ALIR

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu baku		
		LPM	Audit Mutu	pelanggan	Syarat	waktu	output
1	Sesuai jadwal/ periode pengukuran kepuasan pelanggan, LPM meminta Audit Mutu mempersiapkan kuesioner kepuasan Pelanggan					Sesuai jadwal/periode	kuesioner kepuasan Pelanggan
2	LPM berkoordinasi dengan pihak- pihak terkait pengukuran kepuasan pelanggan di IAIN Ponorogo					1 hari	
3	Audit Mutu menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan pada target pelanggan sesuai arahan dari LPM					1 hari	kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan
4	Pelanggan mengisi kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan dan menyerahkan kembali ke Audit Mutu					1 hari	kuesioner yang telah diisi
5	Audit Mutu mengolah data kuesioner kepuasan pelanggan yang telah terisi					1 hari	Hasil olahan data kuesioner
6	Audit Mutu menyajikan data hasil pengolahan kuesioner kepuasan pelanggan kepada LPM		 			1 hari	Hasil olahan data kuesioner
7	Audit Mutu mengarsipkan kuesioner kepuasan pelanggan dan data hasil olahannya		 			1 hari	Arsip kuesioner



8	LPM menyerahkan data hasil pengolahan kuesioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan					1 hari	
9	LPM memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan					1 hari	

9. DOKUMEN/ARSIP TERKAIT

- 9.1 Kuesioner Instrumen Penelitian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
- 9.2 Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan