

Manual Prosedur
Evaluasi Kepuasan Pelanggan
Pusat Pembinaan Agama



Pusat Pembinaan Agama
Universitas Brawijaya
Malang
2012



Manual Prosedur
Evaluasi Kepuasan Pelanggan
Pusat Pembinaan Agama
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00009 02016
Revisi	: 05
Tanggal	: 27 Maret 2012
Diajukan oleh	: Sekretaris Ttd Siti Marfuah, SH.,MM
Dikendalikan oleh	: Wakil Ketua Pusat Pembinaan Agama Ttd Drs. HM. Subky Hasby, M.Ag
Disetujui oleh	: Ketua Pusat Pembinaan Agama Ttd Prof. Dr. Thohir Luth, MA

Daftar Isi

- Tujuan..... 3
- Ruang Lingkup..... 3
- Definisi 3
- Rujukan..... 3
- Garis Besar Prosedur 4
 - 1. Kepuasan Pelanggan Utama..... 4
 - 2. Kepuasan Pelanggan Lain 4
- Bagan Alir..... 6
 - 1. Kepuasan Pelanggan Utama (Rektor)..... 6
 - 2. Kepuasan Pelanggan Lain 7
- Lampiran 8
 - 1. Kuisisioner Kepuasan Rektor (00009 02016 01)..... 8

Tujuan

1. Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh PPA.
2. Mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi.

Ruang Lingkup

1. Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pelanggan yang meliputi Rektor UB sebagai pelanggan utama dan pelanggan lain (yang ditunjuk oleh rektor ataupun tidak): Dekan/Ketua Program, Kajur/KPS, GJM, UJM/ biro/lembaga dan/atau peserta pelatihan yang dilayani PPA.

Definisi

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh UB baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain, maupun masyarakat luas).
2. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun *virtual* tempat pelanggan menyampaikan keluhan berupa kotak (*Drop Box*), alamat e-mail khusus, dan menu keluhan pelanggan pada laman UB.
3. Subyek evaluasi adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. PPA adalah lembaga fungsional yang dibentuk Rektor dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat UB, bersama Satuan Pengawasan Internal (SPI) untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan di UB.

Rujukan

1. Manual Mutu PPA UB (00009 01000)
2. Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai PPA UB (00009 02001)
3. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00009 02002)
4. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

1. Kepuasan Pelanggan Utama

- a. Pada awal tahun PPA mengembangkan kuisisioner untuk mengukur kepuasan rektor dengan merujuk: mandat Rektor pada PPA; Program Kerja Rektor dan Renstra UB yang berkaitan dengan tugas PPA. Contoh borang kuisisioner terlampir.
- b. Sebelum digunakan, kuisisioner kepuasan harus divalidasi. Pelaksanaan validasi dibagi dalam dua tahap, yaitu (1) validasi mengenai materi, indikator dan verifikasi capaian kuisisioner; dan (2) uji obyektivitas. IK Validasi Kuisisioner Kepuasan Rektor terlampir
- c. Evaluasi kepuasan Rektor diukur dua kali dalam setahun, yaitu pada pertengahan tahun dan akhir tahun.
- d. Tahap-tahap pelaksanaan evaluasi kepuasan Rektor seperti pada bagan alir.
- e. Tata cara pengisian Borang Kuisisioner Kepuasan Rektor dilakukan oleh Ketua PPA dengan tahap-tahap:
 - (1) Membuat janji dengan Rektor
 - (2) Membawa kuisisioner dan memberi penjelasan tentang butir-butir kuisisioner (indikator, capaian, target dan bobot) kepada Rektor untuk menghindari salah interpretasi.
 - (3) Meminta kepastian waktu penyelesaian pengisian kuisisioner sekaligus meminta waktu untuk mendiskusikan hasilnya.
 - (4) Tanggapan Rektor yang tidak terakomodir dalam butir-butir kuisisioner dimasukkan dan dianggap sebagai keluhan pelanggan dan tata cara penanganannya sesuai dengan MP. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai (00009 02001).
 - (5) Diskusi dengan Rektor tentang hasil pengisian kuisisioner dan borang keluhan rektor sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Diskusi dibantu oleh *note taker* dan dengan alat perekam.
 - (6) Target nilai kepuasan Rektor adalah $\geq 85\%$.

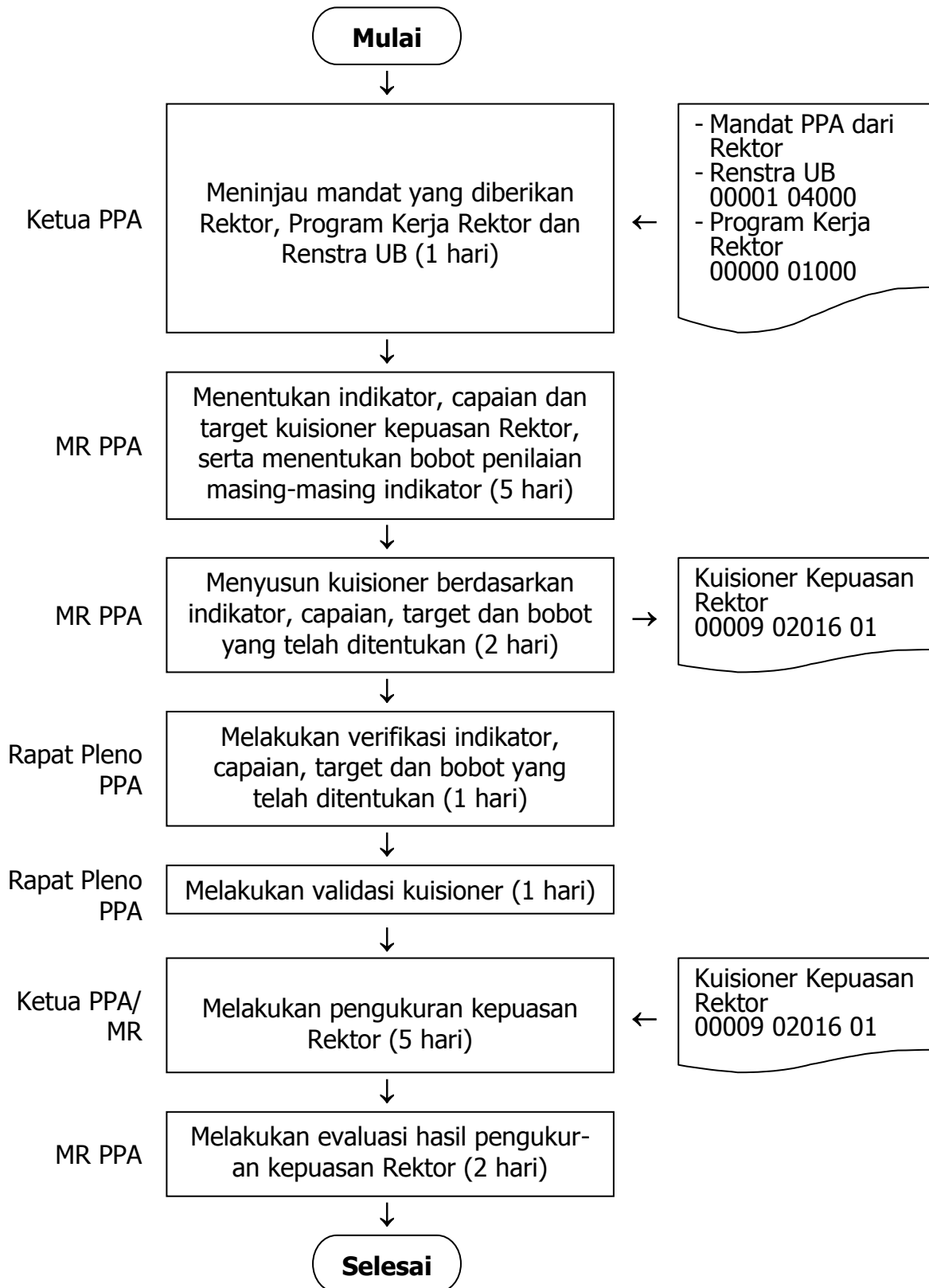
2. Kepuasan Pelanggan Lain

- a. Pengukuran kepuasan pelanggan lain dan evaluasinya ialah satu kesatuan dengan hasil pelaksanaan tugas PPA.
- b. Pelanggan lain yang perlu diketahui tingkat kepuasannya dibagi sesuai dengan tugas PPA, ialah:

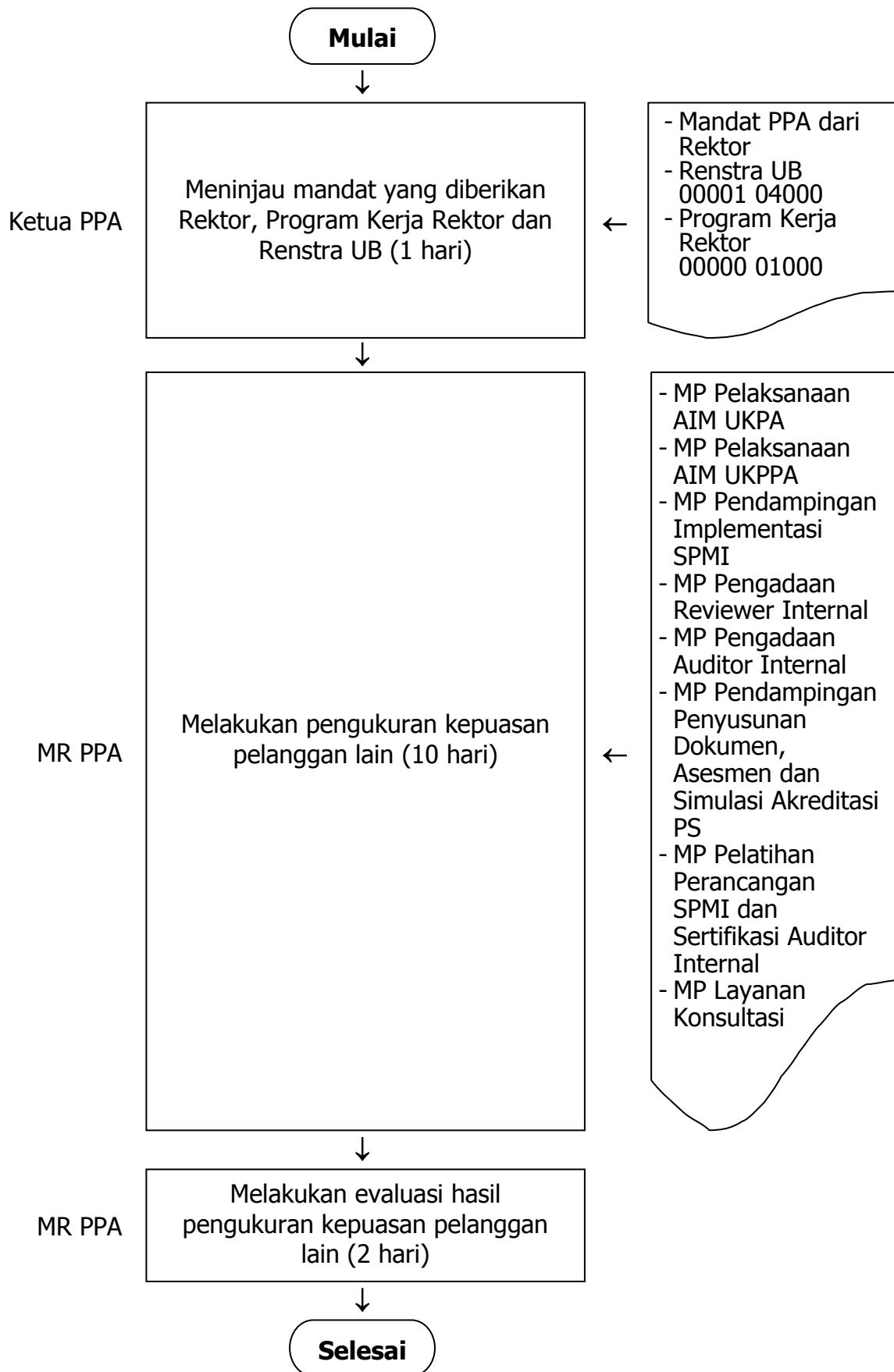
- (1) Dekan, Kajur dan KaPS yang berhubungan dengan Audit Internal Mutu (AIM) (00000 05003), Monevin/PHK (00000 05014) dan pendampingan Akreditasi PS S-1 BAN-PT (00000 05007).
 - (2) GJM dan UJM yang berhubungan dengan pendampingan GJM dan UJM dalam penyusunan dokumen dan implementasinya (00000 05011; 00000 05012; 00000 05013).
 - (3) Peserta pelatihan reviewer internal dan audit internal dalam pengadaan reviewer internal (00000 05018) dan audit internal (00000 05006).
- c. Prosedur pengukuran dan borang kepuasan Dekan dan Kajur/KaPS atas pelaksanaan AIM ada pada MP Pelaksanaan AIM (00000 05003).
 - d. Prosedur pengukuran, validasi dan borang kepuasan GJM dan UJM atas pendampingan penyusunan dokumen dan pelaksanaan SPMI ada pada MP Pendampingan Implementasi SPMI (00000 05011), MP Penyusunan Konsep Dokumen SPMI (00000 05012) dan MP Pendampingan Penyusunan SPMI (00000 05013).
 - e. Prosedur pengukuran dan borang kepuasan peserta pelatihan reviewer internal atas pelaksanaan pelatihan reviewer internal ada pada MP Pengadaan Reviewer Internal (00000 05018).
 - f. Prosedur pengukuran dan borang kepuasan peserta pelatihan Auditor internal atas pelaksanaan pelatihan Auditor internal ada pada MP Pengadaan Auditor untuk Audit Internal Mutu (AIM) (00000 05006).
 - g. Prosedur pengukuran dan borang kepuasan Kajur/KaPS atas pendampingan Akreditasi BAN-PT dan Simulasi Akreditasi Program Studi ada pada MP Pendampingan Akreditasi Program Studi (00000 05007).
 - h. Target nilai kepuasan pelanggan lain adalah $\geq 75\%$.

Bagan Alir

1. Kepuasan Pelanggan Utama (Rektor)



2. Kepuasan Pelanggan Lain



Lampiran

1. Kuisisioner Kepuasan Rektor (00009 02016 01)

Kuisisioner Evaluasi Kepuasan Rektor terhadap Kinerja PPA Tahun

No.	Item Yang Divalidasi	Harapan	Capaian	Penilaian				
				Sangat baik (5)	Baik (4)	Cukup (3)	Kurang (2)	Sangat kurang (1)
1.								
1.1.								
1.2.								
....								
Nilai 1 = Total nilai /nilai maksimum = /30 % Nilai 1 = Bobot x nilai 1 =								
2.								
2.1.								
2.2.								
....								
Nilai 2 = Total nilai /nilai maksimum = /25 % Nilai 2 = Bobot x nilai 2 =								
3.								
3.1.								
3.2.								
....								

No.	Item Yang Divalidasi	Harapan	Capaian	Penilaian				
				Sangat baik (5)	Baik (4)	Cukup (3)	Kurang (2)	Sangat kurang (1)
	Nilai 3 = Total nilai /nilai maksimum = /25 % Nilai 3 = Bobot x nilai 3 =							

*) Kriteria penilaian kepuasan Rektor (berdasarkan total nilai 1 +2+3)

Persentase nilai	Kualifikasi	Tindakan yang dilakukan
80-100%	A	Dipertahankan kinerja PPA sebagai pelaksana
60-79 %	B	Diberi teguran agar kinerja PPA ditingkatkan
≤ 59 %	C	Dipertimbangkan kembali/diganti personalia PPA

Malang,
 Rektor UB,

.....
 NIP.