

MANUAL PROSEDUR

PROSEDUR : KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : MP-GKM-FIB-MPPS-4.01
Tanggal Terbit Edisi VI : Nopember 2017
Status Revisi : 06
Disyahkan Oleh : Dr. Budi Agustono, M.S.
Dekan FIB.



Catlagambilan



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
NOPEMBER 2017



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
: 1 dari 15

KATA PENGANTAR

Atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Tim Gugus Kendali Mutu Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara telah menyelesaikan dokumen Manual Prosedur Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni FIB USU.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang terlibat langsung atau tidak langsung dalam usaha penyusunan Manual Prosedur Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni FIB USU.

Buku Manual Prosedur Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni FIB USU ini merupakan kerangka dasar yang digunakan dalam menyusun dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi di tingkat Departemen/Prodi. Manual Mutu Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni USU sangat mendukung tekad penyelenggaraan usaha-usaha perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam hal pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Sistem penjaminan mutu akademik di Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni FIB USU dirancang dan dilaksanakan untuk dapat menjamin mutu gelar akademik yang diberikan, sehingga lulusan akan memiliki kompetensi yang ditetapkan dalam spesifikasi Program Studi yang ada di Magister Penciptaan dan Pengkajian Seni FIB USU.

Medan, Nopember 2017
Ketua,

Drs. Muhammad Takari, M.Hum., Ph.D.
NIP. 196512211991031001



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: **MM – GKM-FIB-MPPS-4.01**
: 06
: Nopember 2017
: **2 dari 15**

DAFTAR ISI

	Halaman.
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
TIM PENYUSUN GKM MPPS FIB USU	3
PENGESAHAN	3
DAFTAR DISTRIBUSI	3
CATATAN PERUBAHAN	4
1. Tujuan	5
2. Ruang Lingkup	5
3. Defenisi	5
4. Referensi	5
5. Ketentuan	5
6. Tujuan Penyusunan Kurikulum	5
7. Persyaratan	5
8. Tatacara Pelaksanaan	5
9. Kegiatan Survai Kepuasan Pelanggan Dalam Diagram Alir	7
LAMPIRAN-LAMPIRAN:	8
1. Form Tabulasi Data Pengguna	8
2. Formulir Kepuasan Pelanggan untuk Mahasiswa dan Alumni	9
3. Formulir Kepuasan Pelanggan Untuk Pengguna	10
4. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan terhadap Alumni	11
5. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan terhadap Pengguna	13
6. Daftar Keluhan Pelanggan	14

TIM PENYUSUN GUGUS KENDALI MUTU (TIM GKM)



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
: 3 dari 15

PROGRAM STUDI MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
FAKULTAS ILMU BUDAYA USU 2016

	Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Disiapkan oleh	Drs. Muhammad Takari, M.Hum., Ph.D.	Ketua		Nop. 2017
Disiapkan oleh	Drs. Torang Naiborhu, M.Hum.	Sekretaris		Nop. 2017
Disiapkan oleh	Drs. Kumalo Tarigan, MA., Ph.D.	Anggota		Nop. 2017

PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disahkan oleh	Dr. Budi Agustono, M.S.	Dekan		Nop. 2017

DAFTAR DISTRIBUSI

No.	Penerima	Personel	Tanda tangan	Tanggal
1	UMMUSU	Ketua		
		Sekretaris		
2	Dekan FIB USU	Ketua		
		Sekretaris		
3	GJMUSU	Ketua		
		Sekretaris		

PENCATATAN PERUBAHAN



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
4 dari 15

PROSEDUR: PENYUSUNAN KURIKULUM

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi/Jabatan	Tanda Tangan
1	2009	Sampul		Pergantian Dekan dari Prof. Syaifuddin, M.A., Ph.D kepada Dr. Syahron Lubis, MA.	Dekan	Dekan	
2	2011	Sampul dan isi		Pergantian nama fakultas dari Fakultas Sastra ke Fakultas Ilmu Budaya	Dekan	Dekan	
3	2014	Sampul dan isi		Nomor, tanggal, bulan, tahun, logo USU	Dekan	Dekan	
4	2014	Sampul dan isi		Nomor, tanggal, bulan, tahun, logo USU	Dekan	Dekan	
5	2016	Sampul, dan isi		1. Tanggal, bulan, tahun, nomor, logo USU. 2. Penggantian Dekan dari Dr. Syahron Lubis, MA kepada Dr. Budi Agustono, M.S.	Dr. Budi Agustono, M.S.	Dekan	
6	2017	Sampul, dan isi		1. Tanggal, bulan, tahun. 2. Penggantian Kaprodi dari Drs. Irwansyah, MA., kepada Drs. Muhammad Takari, M.Hum., Ph.D.	Dr. Budi Agustono, M.S.	Dekan	

1. TUJUAN



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
Revisi : 06
Tanggal terbit : Nopember 2017
Hal. : 5 dari 15

Prosedur survai kepuasan pelanggan ini bertujuan untuk memberi penjelasan kepada departemen/program studi dan unit lain di Fakultas Ilmu Budaya USU tentang seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa Fakultas Ilmu Budaya USU.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan yang meliputi :

- a. Tujuan dan persyaratan survai kepuasan pelanggan;
- b. Tata cara pelaksanaannya.

3. DEFINISI

- 3.1 Pelanggan : Orang yang menggunakan jasa Fakultas Ilmu Budaya secara tetap.
- 3.2 Kuesioner : Media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa Fakultas Ilmu Budaya. Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan untuk mendapatkan tanggapan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

4. REFERENSI

- 4.1 Peraturan Akademik Program Pascasarjana USU
- 4.2 Peraturan Akademik Program Sarjana USU 2005
- 4.3 Peraturan Akademik Program Diploma USU 2004
- 4.4 Peraturan Akademik Fakultas Ilmu Budaya USU 2004
- 4.5 Manual Mutu Fakultas Ilmu Budaya USU 2007

5. KETENTUAN UMUM

- a. Survai kepuasan pelanggan dilakukan minimal sekali dalam dua tahun.
- b. Pelaksanaan survai kepuasan pelanggan ditunjuk dengan SK Dekan

6. TUJUAN SURVAI KEPUASAN PELANGAN

Survei kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi mutu pendidikan di Fakultas Ilmu Budaya.

7. PERSYARATAN

Fakultas dan departemen/program studi harus sudah menerapkan sistem penjaminan mutu.

8. TATA CARA PELAKSANAAN

Tata cara pelaksanaan survai kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
Revisi : 06
Tanggal terbit : Nopember 2017
Hal. : 6 dari 15

- a. Koordinator Pengukuran Kepuasan Pelanggan (SKP) mengonsep pertanyaan untuk melihat respon konsumen sebagai parameter penilaian kepuasan pelanggan.
- b. Ketua departemen memeriksa kuesioner yang telah disusun oleh koordinator SKP sebelum disebar ke responden yang terdiri dari mahasiswa, alumni (baik yang telah bekerja maupun yang baru selesai sidang sarjana), dan pengguna.
- c. Koordinator SKP mendata dan menabulasi pengguna dari alumni Fakultas Ilmu Budaya dengan menggunakan form Tabulasi Data Pengguna (FM-26-01)
- d. Kuesioner disebar kepada responden yang menjadi konsumen dalam penggunaan jasa Fakultas Ilmu Budaya. Frekuensi penyebaran kuesioner yang dilakukan untuk mahasiswa adalah setiap akhir semester, untuk alumni adalah setiap selesai sidang sarjana (Borang FM-02), dan evaluasi kepuasan pelanggan untuk pengguna (FM-26-03) minimal dilakukan setiap 2 tahun sekali.
- e. Kuesioner yang disebar kepada responden kemudian dikumpulkan kembali untuk direkap (minimal satu semester sekali untuk alumni [FM-26-04]) dan dua tahun sekali untuk pengguna (FM-26-05), dan kemudian dikelola agar diperoleh bagaimana hasil akhir dari proses pengambilan masukan dari pelanggan.
- f. Hasil akhir dari penyebaran kuesioner tersebut kemudian dianalisis kembali oleh SKP untuk didiskusikan bersama bagaimana langkah yang harus dilakukan untuk menindaklanjuti respon pelanggan.
- g. Tindakan korektif yang telah disepakati kemudian diakomodasikan oleh koordinator SKP dan dievaluasi untuk melihat seberapa besar dampak yang terjadi ketika tindakan korektif dilakukan. Hal ini dilakukan untuk terus memperbaiki kondisi yang sudah ada menjadi lebih baik. Untuk memantau sejauh mana telah diakomodasikan, hasil ditabulasi dalam form penanganan keluhan pelanggan (FM-26-06)

9. KEGIATAN SURVAI KEPUASAN PELANGGAN DALAM DIAGRAM ALIR



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

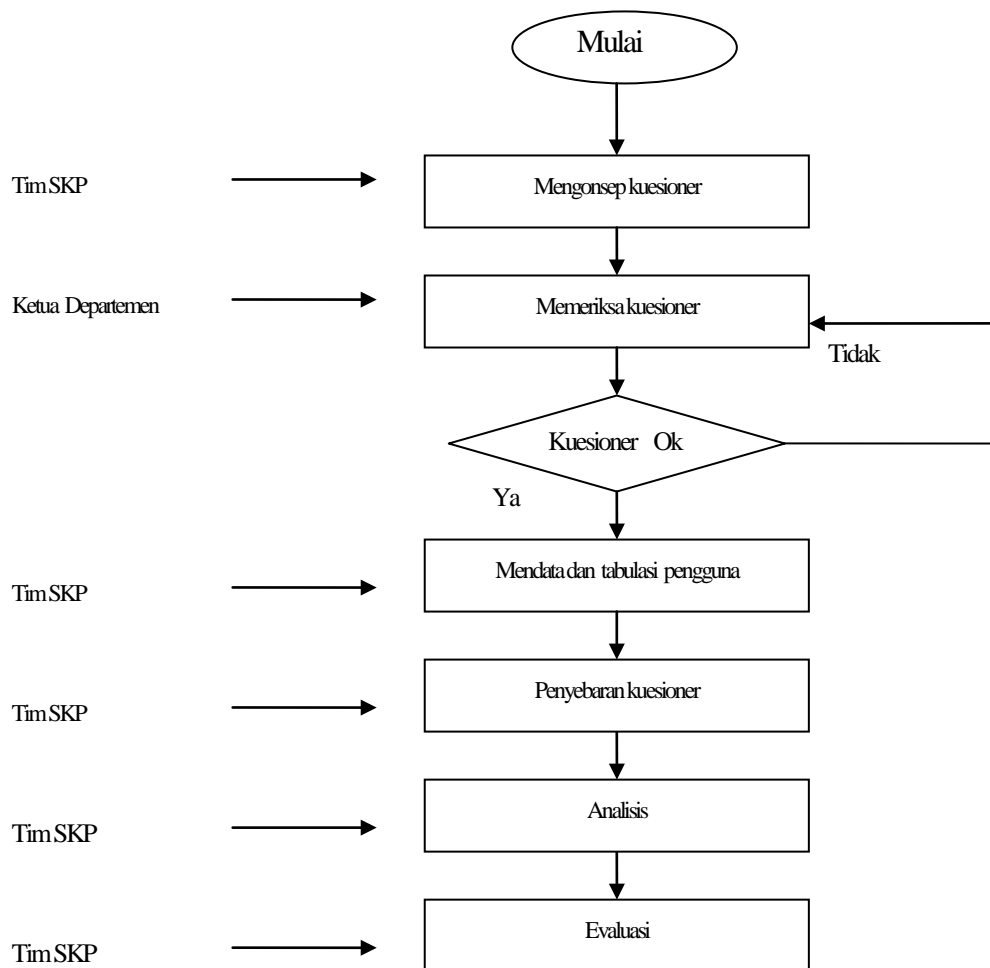
**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
7 dari 15

PELAKSANA

PROSES



10. Lampiran

1. Form Tabulasi Data Pengguna (FM-26-01)



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
: 9 dari 15

NIM :
Dep/Prodi :
*Tanggal Sidang : (hanya diisi oleh alumni)

Variabel	Harapan					Kenyataan				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A. Kegiatan Belajar Mengajar										
1. Kemampuan dosen mentransformasi ilmu pengetahuan										
2. Ketepatan materi Kuliah dengan silabus dan Kurikulum										
3. Kesesuaian pelayanan jasa pendidikan dengan janji yang ditawarkan										
4. Kemudahan dosen untuk diajak berdiskusi & asistensi										
B. Administrasi Fakultas										
5. Kesiapan & kesigapan kerja dalam melayani										
6. Kecepatan penanganan keluhan										
7. Ramah, perhatian, sopan										
8. Birokrasi pelayanan										
C. Fasilitas										
9. Gedung & Ruang Kuliah /laboratorium										
10. Alat bantu belajar mengajar										
11. Kelengkapan peralatan laboratorium										
11. Kebersihan & kondusivitas ruang belajar										
12. Kemudahan tempat parkir										
14.Keamanan & kenyamanan										
15. Saran										



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
: 10 dari 15

Kuisisioner ini digunakan untuk menilai Kinerja Alumni Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.

Berilah tanda \surd (checklist) pada pilihan jawaban Saudara. (TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, C = Cukup, B = Baik, SB = Sangat Baik).

Nama :
Jabatan :
Perusahaan :
Alamat :
No. Telp/Fax :
Email :

NO	ASPEK PENILAIAN	1	2	3	4	5
		TB	KB	C	B	SB
1.	Prestasi Kerja					
2.	Kemampuan Menyelesaikan Masalah					
3.	Tanggung Jawab					
4.	Ketaatan					
5.	Kejujuran & Loyalitas					
6.	Kerjasama					
7.	Kepemimpinan					
8.	Ketepatan Waktu & Kedisiplinan					
9.	Performace (Kerapian)					
10.	Sikap & Prilaku					

Saran Untuk FS USU

4. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan terhadap Alumni (No. FM-04)



GUGUS KENDALI MUTU
 MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
 FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
 SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
 Revisi
 Tanggal terbit
 Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
 : 06
 : Nopember 2017
 11 dari 15

TAHUN AJARAN :

SEMESTER :

Variabel	Harapan					Rata-rata	Kenyataan					Rata-rata
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
A. Kegiatan Belajar Mengajar												
1. Kemampuan dosen mentransformasi ilmu pengetahuan												
2. Ketepatan materi kuliah dengan silabus dan Kurikulum												
3. Kesesuaian pelayanan jasa pendidikan dengan janji yang ditawarkan												
4. Kemudahan dosen untuk diajak berdiskusi & asistensi												
B. Administrasi Fakultas												
5. Kesiapan & kesigapan kerja dalam melayani												
6. Kecepatan penanganan keluhan												
7. Ramah, perhatian, sopan												
8. Birokrasi pelayanan												
C. Fasilitas												
9. Gedung & ruangan kuliah /laboratorium												
10. Alat bantu belajar mengajar												
11. Kelengkapan peralatan laboratorium												
11. Kebersihan & kondusivitas ruang belajar												
12. Kemudahan tempat parkir												
14. Keamanan & kenyamanan												
15. Saran												
Total rerata												
Rerata												

CONTOH TABEL SARAN DAN KRITIK PENGGUNA ALUMNI



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
12 dari 15

No	Saran & Kritik	Jumlah
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		



GUGUS KENDALI MUTU
MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGKAJIAN SENI
FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
Revisi
Tanggal terbit
Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
: 06
: Nopember 2017
13 dari 15

5. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan terhadap Pengguna (No. FM-05)

PERTANYAAN	JUMLAH ALUMNI YANG DINILAI						JUMLAH NILAI						TOTAL
	TB	KB	C	B	SB	Total	1	2	3	4	5	Total Nilai	
ASPEK PENILAIAN													
Prestasi Kerja													
Kemampuan Menyelesaikan Masalah													
Tanggung Jawab													
Ketaatan													
Kejujuran & Loyalitas													
Kerjasama													
Kepemimpinan													
Ketepatan Waktu & Kedisiplinan													
Performace (Kerapian)													
Sikap & Prilaku													
TOTAL													
TOTAL PENILAIAN =													

RERATA:

Kesimpulan:

Penilaian Pelanggan terhadap mutu lulusan/alumni adalah ".....%"
atau "....."

KRITERIA PENILAIAN:		
NO	KRITERIA	SCORE
1	SANGAT BAIK	= 80-100
2	BAIK	= 60-79
3	CUKUP	= 40-59
4	KURANG	= 20-39
5	BURUK	= 00-19



GUGUS KENDALI MUTU
 MAGISTER (S-2) PENCIPTAAN DAN PENGAJIAN SENI
 FAKULTAS IMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

**PROSEDUR:
 SURVAI KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen
 Revisi
 Tanggal terbit
 Hal.

: MM – GKM-FIB-MPPS-4.01
 : 06
 : Nopember 2017
 14 dari 15

6. Daftar Keluhan Pelanggan (No. FM-06)

NO	TGL	PELANGGAN	URAIAN KELUHAN	JUMLAH	TINDAK LANJUT	STATUS

GRAFIK - KEPUASAN PELANGGAN UNTUK USER

Medan, 2007

