

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 1 dari 11

### 1. Tujuan / Objective:

Untuk memberikan pedoman dan menjamin SOP Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan (*stake holder*) di Universitas Bakrie yang terdiri dari :

1.1. perencanaan survey kepuasan pelanggan yaitu menyusun dan menetapkan instrument survey;

1.2. pelaksanaan dan evaluasi hasil survey;

1.3. pengendalian dan peningkatan secara sistematis dan efektif;

dapat dilakukan sesuai ketentuan yang ada dan berjalan dengan baik serta hasilnya dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen untuk menentukan strategi kegiatan-kegiatan berikutnya.

### 2. Ruang Lingkup / Scope:

Standar operasional prosedur (SOP) ini meliputi proses survey pelayanan, pemahaman penetapan visi, misi, tujuan dan sasaran subyek survey, faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survey, pengukuran kepuasan pelanggan di seluruh unit kerja di Universitas Bakrie.

### 3. Persyaratan / Requirement:

3.1. ISO 21001:2018 klausul : 7.1.5.2., 8.4.1, 8.4.2., & 8.4.3;

3.2. PerMenDikBud No. 3/2020 Pasal : 41;

3.3. Peraturan Universitas Bakrie tentang Layanan Kemahasiswaan;

3.4. Peraturan Universitas Bakrie tentang Sistem Pembelajaran.

Pengesahan	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dibuat Oleh	Ka. Urusan Adm. Pemutakhiran SPMI dan SNI ISO	 ( Kuspriyanto )	30 Juli 2020
Diperiksa Oleh	Ka. UPT Penj. Mutu	 (Safrilah)	2 Agustus 2020
Disetujui Oleh	Rektor	 (Sofia W. Alisjahbana)	4 Agustus 2020

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 2 dari 11

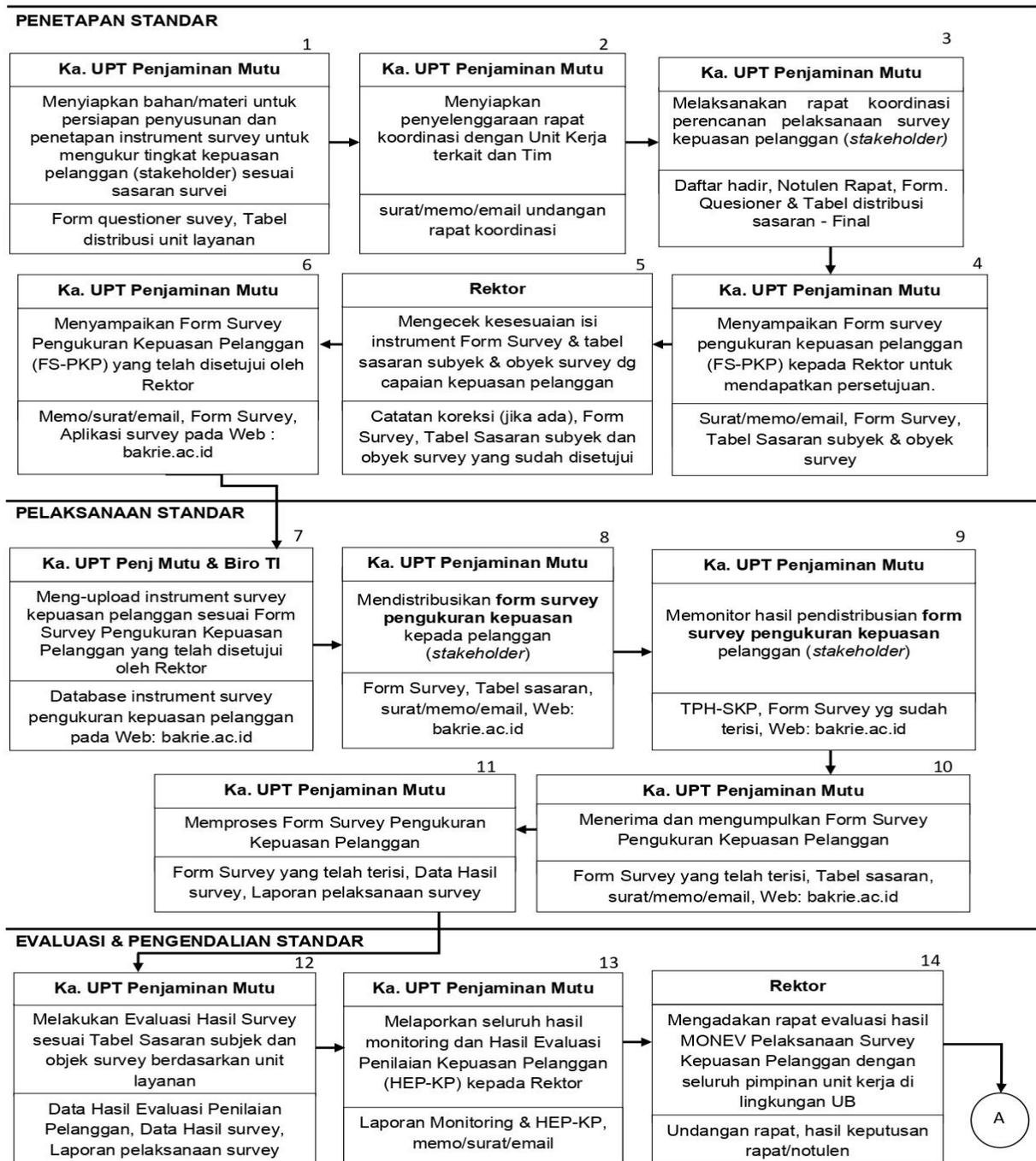
#### 4. Definisi / Definition:

- 4.1. *Pelanggan (Stakeholder)* adalah kelompok atau individu yang menjadi bagian dari Universitas Bakrie sebagai pihak yang menerima hasil dari suatu aktifitas/karya dari UB serta dukungannya diperlukan demi kesejahteraan dan kelangsungan hidup organisasi, sebagai contoh: pengguna lulusan dari sektor industri atau produksi, masyarakat luas, pemerintah maupun kalangan perguruan tinggi sendiri (sivitas akademika);
- 4.2. *Kepuasan Pelanggan* adalah kondisi dimana harapan pelanggan (*stakeholder*) telah terpenuhi kebutuhannya atas layanan dari penyelenggaraan pendidikan di Universitas Bakrie;
- 4.3. *Survey Kepuasan Pelanggan* adalah penyelidikan yang dilakukan oleh Universitas Bakrie untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual tentang layanan terkait penyelenggaraan pendidikan di Universitas Bakrie;
- 4.4. *Tabel Distribusi Survey* adalah data yang berisi distribusi sasaran obyek survey berdasarkan unit layanan pada unit kerja yang akan dilakukan survey atas kepuasan pelanggan (*stakeholder*) baik dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal;
- 4.5. *Form. Survey Kepuasan Pelanggan* adalah formulir yang berisi instrument untuk penilaian kepuasan pelanggan (*stakeholder*).

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	REVISI : 00
		TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 3 dari 11

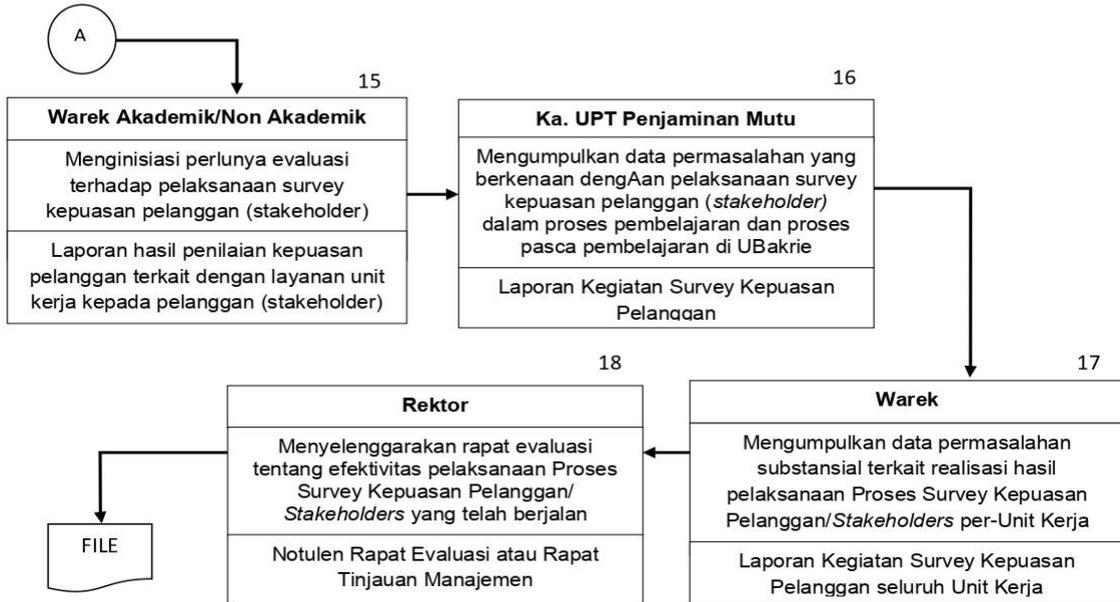
## 5. Prosedur Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (*Stakeholder*)

### Diagram Alir Prosedur Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (*Stakeholder*)



	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	REVISI : 00
		TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 4 dari 11

**EVALUASI & PENINGKATAN STANDAR OPERASIONAL**



	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 5 dari 11

**Deskripsi Prosedur Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (*Stakeholder*)**

<b>Prosedur Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (<i>Stakeholder</i>)</b>				
Langkah ke-	Subjek	Aktivitas	Dokumen	Menuju ke langkah
<b>1.1. PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL (SOP)</b> <b>Perencanaan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (<i>Stakeholder</i>)</b>				
<b>1.1.1. PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL :</b> <b>Perencanaan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (<i>Stakeholder</i>)</b>				
1	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Menyiapkan bahan/materi untuk persiapan penyusunan dan penetapan instrument survey untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan ( <i>stakeholder</i> ) sesuai sasaran survei, dengan membuat draft form questioner survey kepuasan pelanggan dan tabel distribusi survey berdasarkan unit layanan, sampai adanya form questioner dan tabel distribusi secara lengkap, rinci, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	Form questioner survey, Tabel distribusi unit layanan	2
2	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Menyiapkan penyelenggaraan rapat koordinasi dengan Unit Kerja terkait dan Tim (jika ada) , dengan mengirimkan undangan koordinasi melalui media komunikasi yang paling efektif, sampai diterimanya pemberitahuan oleh unit kerja/tim dan pihak terkait	surat/memo/ email undangan rapat koordinasi	3
3	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Melaksanakan rapat koordinasi perencanaan pelaksanaan survey kepuasan pelanggan ( <i>stakeholder</i> ), dengan pembahasan tentang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• penetapan instrumen survey pada form questioner terhadap kesesuaian dengan capaian kepuasan pelanggan; dan</li> <li>• penetapan tabel distribusi subyek dan obyek sasaran survey berdasarkan unit layanan (unit kerja), sampai adanya kesepakatan dan pemahaman yang realistis, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan</li> </ul>	Daftar hadir, Notulen Rapat, Form. Questioner & Tabel distribusi sasaran-Final	4

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 6 dari 11

4	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Menyampaikan Form survey pengukuran kepuasan pelanggan (FS-PKP) berikut Tabel sasaran subyek dan obyek survey berdasarkan unit layanan kepada Rektor untuk mendapatkan persetujuan, dengan mengirimkan secara lengkap melalui media komunikasi yang paling efektif, sampai diterima dan disetujuinya Form questioner survey kepuasan pelanggan berikut Tabel sasaran subyek dan obyek survey berdasarkan unit layanan	surat/memo/ email, Form Survey, Tabel Sasaran subyek dan obyek survey]	5
5	Rektor	Mengecek kesesuaian isi instrument Form Survey dan tabel sasaran subyek dan obyek survey dengan capaian kepuasan pelanggan, dengan memberikan catatan dan persetujuan (jika diperlukan dimintakan rekomendasi kepada Senat Universitas), sampai dapat digunakannya dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan secara jelas, benar dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan	Catatan koreksi (jika ada), Form Survey, Tabel Sasaran subyek dan obyek survey yang sudah disetujui	6
6	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Menyampaikan Form Survey Pengukuran Kepuasan Pelanggan (FS-PKP) yang telah disetujui oleh Rektor kepada Biro Teknologi Informasi untuk pembuatan aplikasi survey dalam web: bakrie.ac.id, melalui media komunikasi paling efektif, sampai dipastikannya aplikasi survey pada Web: bakrie.ac.id dapat digunakan untuk pelaksanaan survey kepuasan pelanggan yang akurat, rinci, sistematis dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan	Memo/surat /email, Form Survey, Aplikasi survey pada Web : bakrie.ac.id	7

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 7 dari 11

## 1.2. PELAKSANAAN, EVALUASI & PENGENDALIAN STANDAR OPERASIONAL

### 1.2.1. PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL : Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (*Stakeholder*)

7	Ka. UPT Penjaminan Mutu & Biro TI	Meng-upload instrument survey kepuasan pelanggan sesuai Form Survey Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah disetujui oleh Rektor ke web: bakrie.ac.id, melalui sarana teknologi informasi, sampai dipastikannya survey kepuasan pelanggan secara online dapat dilaksanakan oleh subyek sasaran (pelanggan/stakeholder)	Database instrument survey pengukuran kepuasan pelanggan pada Web : bakrie.ac.id	8
8	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Mendistribusikan FORM SURVEY PENGUKURAN KEPUASAN kepada pelanggan ( <i>stakeholder</i> ) internal dan eksternal sesuai TABEL SASARAN SUBYEK DAN OBJEK SURVEY BERDASARKAN UNIT LAYANAN, secara langsung melalui media paling efektif dan/atau melalui web: bakrie.ac.id, sampai diterimanya Form Survey dan dipastikannya pemahanan pengisiannya sesuai capaian adanya kepuasan pelanggan	Form Survey, Tabel sasaran, surat/memo/ email, Web : bakrie.ac.id	9
9	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Memonitor hasil pendistribusian FORM SURVEY PENGUKURAN KEPUASAN pelanggan ( <i>stakeholder</i> ) internal dan eksternal, secara langsung melalui media paling efektif dan/atau melalui web: bakrie.ac.id, sampai dipastikannya jumlah target prosentase minimal Form Survey Pengukuran Kepuasan pelanggan yang terisi dan diterima kembali dalam bentuk Tabel Penerimaan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan (TPH-SKP), untuk memenuhi kelayakan dan validitas penilaian atas kepuasan layanan terhadap pelanggan ( <i>stakeholder</i> )	TPH-SKP, Form Survey yg sudah terisi, Web : bakrie.ac.id	10

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>		KODE : HUM - 04
			REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>		TANGGAL : 30 Juli 2020
			HALAMAN : 8 dari 11

10	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Menerima dan mengumpulkan Form Survey Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah diisi sesuai Tabel Sasaran subjek dan objek survey berdasarkan unit layanan, melalui media yang dipergunakan dalam pendistribusian, sampai diterimanya secara lengkap, rinci, akurat dan sistematis	Form Survey yang telah terisi, Tabel sasaran, surat/memo/ email, Web : bakrie.ac.id	11
11	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Memproses Form Survey Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang telah diisi sesuai Tabel Sasaran subjek dan objek survey berdasarkan unit layanan, sampai dihasilkannya rekapitulasi data tentang penilaian kepuasan pelanggan ( <i>stakeholder</i> ), dalam bentuk Format Tabel Hasil Penilaian Pelanggan secara lengkap, rinci, akurat, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan	Form Survey yang telah terisi, Data Hasil survey, Laporan pelaksanaan survey	12
<b>1.2.2. EVALUASI &amp; PENGENDALIAN STANDAR OPERASIONAL :</b> <b>Evaluasi dan Pengendalian Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan (<i>Stakeholder</i>)</b>				
12	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Melakukan Evaluasi Hasil Survey sesuai Tabel Sasaran subjek dan objek survey berdasarkan unit layanan, sampai dihasilkannya data evaluasi tentang pelaksanaan kepuasan pelanggan ( <i>stakeholder</i> ), dalam bentuk Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kepuasan Pelanggan (LHE-PKP) secara lengkap, rinci, akurat, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan	Data Hasil Evaluasi Penilaian Pelanggan, Data Hasil survey, Laporan pelaksanaan survey	13
13	Ka. UPT Penjaminan Mutu	Melaporkan seluruh hasil monitoring dan Hasil Evaluasi Penilaian Kepuasan Pelanggan (HEP-KP) kepada Rektor, melalui media yang paling efektif, sampai diterimanya laporan lengkap, rinci dan	Laporan Monitoring & HEP-KP, memo/surat/ email	14

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 9 dari 11

		dapat dipertanggungjawabkan		
14	Rektor	Mengadakan rapat evaluasi hasil MONEV Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan dengan seluruh pimpinan unit kerja di lingkungan UB untuk mengevaluasi efektivitas proses survey kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan dan mengambil langkah korektif bilamana perlu, dengan membuat laporan hasil rapat (notulen) yang isinya terutama tentang daftar permasalahan yang timbul dan langkah antisipatif yang sudah dilakukan, setiap adanya pelaksanaan survey untuk pengukuran/penilaian kepuasan pelanggan	Undangan rapat, hasil keputusan rapat/ notulen	15
<b>1.3. EVALUASI &amp; PENINGKATAN STANDAR OPERASIONAL</b> Evaluasi dan Peningkatan SOP Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan ( <i>Stakeholder</i> )				
15	Warek Akademik/ Non Akademik	Menginisiasi perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan survey kepuasan pelanggan (stakeholder), dengan memerintahkan seluruh unit kerja untuk mengumpulkan bahan evaluasi berupa <b>laporan hasil penilaian atas kepuasan pelanggan</b> yang terkait dengan layanan unit kerja kepada pelanggan ( <i>stakeholder</i> ) baik layanan akademik maupun non akademik, setiap adanya pelaksanaan survey kepuasan pelanggan dalam layanan proses pembelajaran dan layanan pasca pembelajaran	Laporan hasil penilaian kepuasan pelanggan terkait dengan layanan unit kerja kepada pelanggan	16

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 10 dari 11

16	Ka. UPT Penjaminan Mutu	<p>Mengumpulkan data permasalahan yang berkenaan dengan pelaksanaan survey kepuasan pelanggan (<i>stakeholder</i>) dalam proses pembelajaran dan proses pasca pembelajaran di UB di antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektivitas &amp; efisiensi;</li> <li>• Target waktu (kesesuaian waktu);</li> <li>• Evaluasi Hasil Capaian penilaian/pengukuran kepuasan pelanggan;</li> <li>• Sinkronisasi instrument dalam Form Survey Kepuasan Pelanggan dengan Rencana Capaian Hasil survey yang diharapkan;</li> <li>• Prosentasi ketercapaian dari hasil penilaian/pengukuran kepuasan dari pelanggan/ <i>stakeholder</i> internal maupun eksternal,</li> </ul> <p>sampai dengan tersusunnya catatan tertulis lengkap, dengan tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan</p>	Laporan Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan	17
17	Warek	<p>Mengumpulkan data permasalahan substansial terkait realisasi hasil pelaksanaan Proses Survey Kepuasan Pelanggan/<i>Stakeholders</i> per-Unit Kerja (misalnya: ketidaktercapaian kepuasan atas layanan administrasi akademik, layanan laboratorium, sarana dan prasarana dll), sampai dengan tersusunnya catatan tertulis lengkap, dengan tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan</p>	Laporan Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan seluruh Unit Kerja	18

	<b>MANUAL PROSEDUR</b>	KODE : HUM - 04
		REVISI : 00
	<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (STAKEHOLDER)</b>	TANGGAL : 30 Juli 2020
		HALAMAN : 11 dari 11

18	Rektor	<p>Menyelenggarakan rapat evaluasi tentang efektivitas pelaksanaan Proses Survey Kepuasan Pelanggan/<i>Stakeholders</i> yang telah berjalan – berdasarkan bahan catatan permasalahan dari SELURUH UNIT KERJA Studi, untuk menghasilkan keputusan perbaikan (koreksi) atau peningkatan kualitas perencanaan dan pelaksanaan Proses Survey Kepuasan Pelanggan/<i>Stakeholders</i> berikutnya, yaitu sampai adanya kepastian bahwa permasalahan yang timbul sebelumnya tidak terulang kembali atau sudah dipersiapkan antisipasi solusinya jika timbul lagi</p> <p><b>Catatan :</b></p> <p>Rapat evaluasi ini bisa dilaksanakan bersamaan dengan rapat evaluasi perencanaan operasional SEMESTERAN/TAHUNAN dan juga bisa dilaksanakan sebagai salah satu agenda dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).</p>	Notulen Rapat Evaluasi atau Rapat Tinjauan Manajemen	FILE
----	--------	--	---	------

## 6. Catatan / Note

6.1. -