


 Universitas Bina Darma ISO 9001 : 2000	PROSEDUR MUTU Kepuasan Pelanggan	Nomor Dok : PM/MGT/02
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Oktober 2007
		Klausa ISO : 8.2.1


Universitas Bina Darma

Prosedur: PM/MGT/02 KEPUASAN PELANGGAN

Riwayat Perubahan Dokumen

Tanggal Perubahan	Revisi No.	Halaman	Perubahan
1 Agustus 2004	03	2 dan 3	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung jawab • Pasal 1.1.1, 1.1.2. dan 1.1.3
1 Mei 2006	04		<ul style="list-style-type: none"> • Logo
23 Sept 07	05	2 dan 3	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung jawab • Prosedur , Pasal 1.1.1, 1.1.2. dan 1.1.3 • Dokumen Terkait

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
 A. Juanda, SH. CV.	 M. ALBAR, ST. RIT	

	PROSEDUR MUTU Kepuasan Pelanggan	Nomor Dok : PM/MGT/02
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Oktober 2007
		Klausa ISO : 8.2.1

1. TUJUAN

Prosedur ini menerangkan bagaimana cara memantau kepuasan pelanggan

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup seluruh pelanggan Universitas Bina Darma yakni Mahasiswa, Orang Tua dan Lembaga pengguna Alumni.

3. PENANGGUNG JAWAB

- 3.1. Biro Pemasaran bertanggung jawab terhadap prosedur kepuasan pelanggan
- 3.2. UPMT (Unit Penjaminan Mutu Terpadu) bertanggung jawab terhadap analisa kinerja dosen tetap, dosen tidak tetap, dan unit kerja.
- 3.3. BDCTC bertanggung jawab untuk mendata alumni dan pengguna alumni.

4. DEFINISI

Lihat Daftar Istilah

5. PROSEDUR


Kepuasan Pelanggan di Universitas Bina Darma diukur dengan menggunakan metode antara lain penyebaran questioner daftar pertanyaan kepada seluruh pelanggan Universitas Bina Darma yaitu mahasiswa, orang tua dan lembaga pengguna alumni, dengan tata cara sebagai berikut :

5.1. Bagi Mahasiswa

- 5.1.1 Questioner yang disebarakan mengenai questioner tentang Evaluasi Mutu Pelayanan dan Fasilitas.
- 5.1.2 Tata cara Evaluasi Mutu Pelayanan dan Fasilitas Universitas Bina Darma sebagai berikut:

Form questioner disebarakan saat mahasiswa daftar ulang setiap semester dengan cara :

1. Biro Pemasaran memberikan form questioner kepada bagian pelayanan untuk dimasukkan dalam berkas mahasiswa.
2. Mahasiswa wajib mengembalikan form questioner pada saat pengurusan kartu mahasiswa .
3. Bagian pelayanan menyerahkan form questioner yang telah diisi kepada masing-masing ketua program studi.
4. Biro pemasaran mengolah dan menganalisa data questioner dan hasilnya didistribusikan kepada Bagian kendali mutu dan Rektor/Wakil Rektor. Untuk selanjutnya dibahas pada tinjauan manajemen.

 ISO 9001 : 2000	PROSEDUR MUTU Kepuasan Pelanggan	Nomor Dok : PM/MGT/02
		Nomor Revisi : 04
		Tgl. Berlaku : 1 Mei 2006
		Klausa ISO : 8.2.1

5.2 Kinerja Dosen Tetap , Dosen Tidak Tetap dan Karyawan serta Unit Kerja di Universitas Bina Darma dilakukan sesuai dengan prosedur implementasi Proses Kinerja PM/IPK/01.

5.3 Bagi Orang Tua

Form questioner disebarakan untuk mengetahui tanggapan orang tua terhadap Universitas Bina Darma. Form questioner tersebut disebarakan.

- a. Biro Pemasaran memberikan form questioner kepada Bagian Pelayanan untuk dimasukkan ke dalam berkas mahasiswa.
- b. Orang tua mahasiswa mengisi form questioner yang telah disediakan.
- c. Mahasiswa wajib mengembalikan form questioner yang telah diisi pada saat pengurusan kartu mahasiswa.
- d. Bagian Pelayanan menyerahkan form questioner yang telah diisi kepada Biro Pemasaran mengolah dan menganalisa data questioner dan hasilnya didistribusikan kepada Bagian kendali mutu dan Rektor/Wakil Rektor. Untuk selanjutnya dibahas pada tinjauan manajemen.

5.4 Bagi Lembaga Pengguna Alumni

- 5.4.1 Survey kepuasan bagi lembaga pengguna alumni dilakukan oleh Biro Pemasaran bekerja sama dengan BDCTC dengan frekuensi 1 tahun sekali yang dimulai setiap awal tahun.
- 5.4.2 BDCTC melakukan pendataan (termasuk tracer study) terhadap alumni dan pengguna alumni.
- 5.4.3 BDCTC melakukan survey kepada pengguna alumni mengenai kinerja alumni, survey ini dapat menggunakan questionnaire atau via telepon.
- 5.4.4 Biro Pemasaran dan BDCTC bersama – sama untuk menganalisa data kepuasan pengguna alumni.

6. DOKUMEN TERKAIT

Manual Mutu

Buku Pedoman Dosen (tanggal berlaku 1 September 2007)

7. LAMPIRAN