

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



PROSEDUR MUTU (PM)

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Nomor Dokumen : PM-BAKPK-KSH-KJS-01
Nomor Revisi : 01
Tanggal Terbit : 20 September 2017
Kode Distribusi : 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 11 / 12 / 13

Status Dokumen :	Master
	Salinan Terkendali
	Salinan Tidak Terkendali

Diperiksa oleh:	Dibuat oleh
Dra. Titin Sumarti, M.Pd. NIP. 196601081992032001 Kepala Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat	Sunardi, S.E., M.M. NIP. 196703141994031002 Kasubbag Kerjasama
Disahkan oleh:	Diketahui oleh:
Dra. Ec. Ratih Pudjiastuti, M.Si. NIP. 196205271990032001 Kepala BAKPK	Dr. Meini Sondang Sumbawati, M.Pd NIP. 196105151986012001 Wakil Manajemen Mutu



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

PROSEDUR MUTU (PM)

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

1.0. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai acuan pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan untuk memastikan pelayanan atau produk yang diberikan kepada pelanggan memiliki kesesuaian dengan harapan dan keinginan pelanggan.

2.0. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menjelaskan proses meliputi perencanaan, pelaksanaan survey dan metode pengukuran, analisa hasil survey, dan pelaporan hasil survey.

3.0. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 (klausul 9.1.2) : tentang Kepuasan Pelanggan
- 3.2. ISO 9001:2015 (klausul 9.1.3) : tentang Evaluasi dan analisis

4.0. DEFINISI

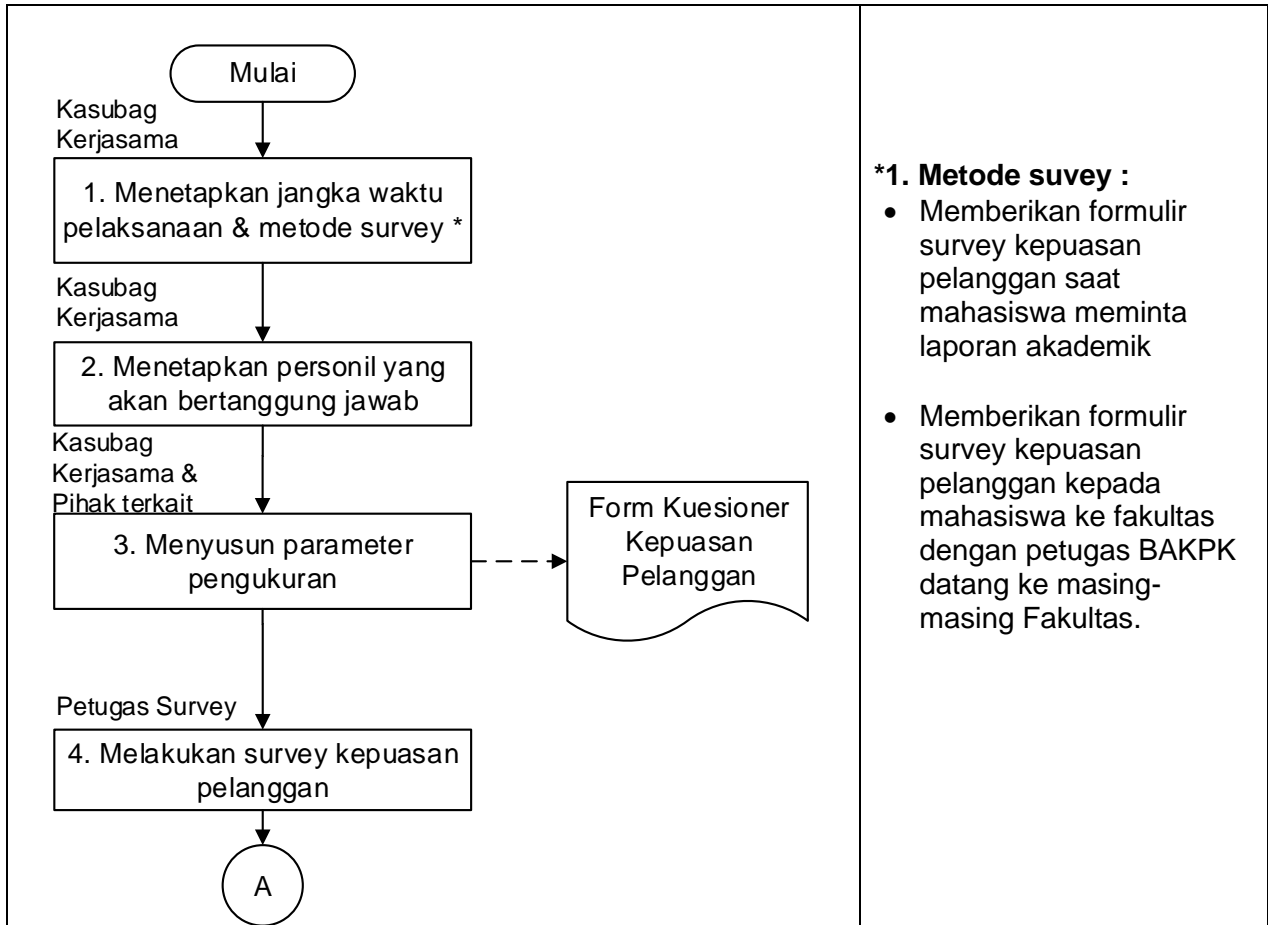
- 4.1 Pelanggan : Pelanggan yang dimaksud dalam prosedur ini adalah pelanggan yang mendapatkan pelayanan dari pihak BAKPK yaitu Mahasiswa dan Pendidik .
- 4.2 BAKPK : *Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerja Sama*

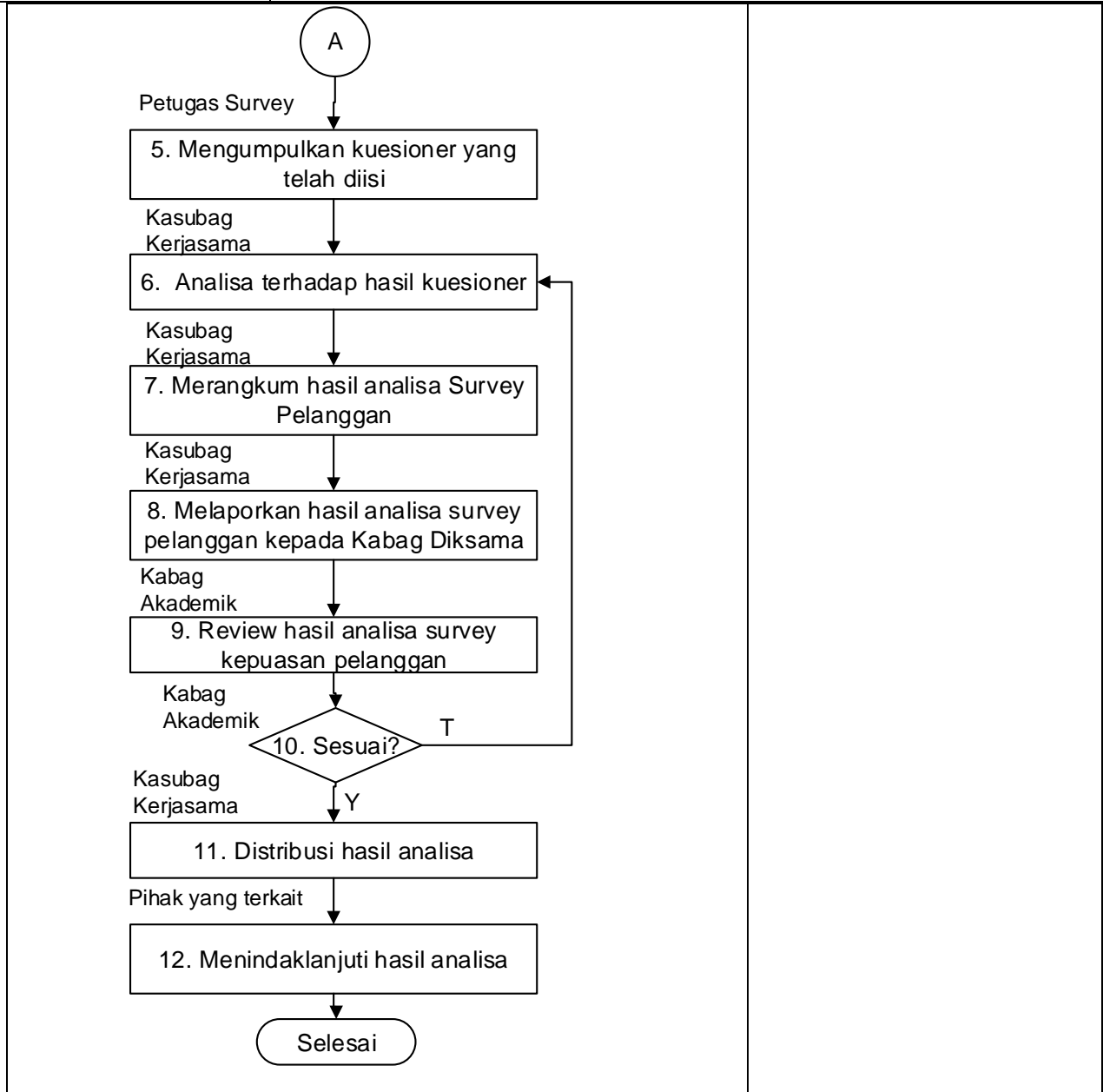
5.0. KETENTUAN

- 5.1 Terselenggaranya kegiatan survey kepuasan pelanggan sesuai jadwal dan metode yang telah ditetapkan.
- 5.2 Adanya analisa hasil survey yang akan digunakan sebagai input untuk perbaikan berkelanjutan.

No Dokumen	No. Revisi	Hal	Tgl Terbit
PM-BAKPK-KSH-KJS-01	01	2 dari 4	20 September 2017

6.0. RINCIAN PROSEDUR





7.0. DAFTAR REKAMAN

7.1 Formulir Survey Kepuasan Pelanggan (F-BAKPK-KSH-KJS-01.01)

8.0. CATATAN PERUBAHAN

8.1. REV.0 , 25 Oktober 2012 : Dokumen mulai dari awal (belum ada perubahan)

8.2. REV. 01, 20 September 2017 : perubahan BAKPK

No Dokumen PM-BAKPK-KSH-KJS-01	No. Revisi 01	Hal 4 dari 4	Tgl Terbit 20 September 2017
--	-------------------------	------------------------	--