

<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>  <b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	Kode/No.: 07.5.4.05-03.1	<b>Q</b>
	Tanggal : 02 Desember 2019	
	Revisi : 01	



Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	TandaTangan	
Dibuat	I Putu Agus Suwastawa, SE., MM.	Tim SPMI BPM		02/12/2019
Diperiksa	Ir. Gede Sumarda, MT.	Wakil Rektor I		02/12/2019
	Dr. Ade Maharini Adiandari, S.Sos., MM., RFP., CFP., AEPP.	Wakil Rektor II		02/12/2019
	Dewa Made Karsa, SH, MM.	Wakil Rektor III		02/12/2019
Pertimbangan	Ir. Gede Sumarda, MT.	Ketua Senat		02/12/2019
Ditetapkan	Dr. Drs. Nyoman Sura Adi Tanaya, M.Si.	Rektor UNR		02/12/2019
Dikendali-kan	Ir. Made Mariada Rijasa, ST., MT.	Ketua Badan Penjaminan Mutu		02/12/2019

## UNIVERSITAS NGURAH RAI

**Jl. Kampus Ngurah Rai – Padma – Penatih Denpasar**  
**Phone : (0361) 462617 / Fax : (0361) 462617/ KodePos : 80238**  
**Email : info@unr.ac.id / Website : unr.ac.id**

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Distribusi</b>
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	1. BPM UNR 2. GPM UNR 3. Mahasiswa, dosen, tendik, pengelola unit kerja

### 1. TUJUAN

- a. Untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan baik dari pihak eksternal maupun internal
- b. Untuk mengetahui kompetensi lulusan baik *hardskill/softskill*
- c. Untuk mengetahui umpan balik dari perusahaan
- d. Untuk mengetahui kesesuaian bidang kerja dengan latar belakang studi
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Ngurah Rai
- f. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan unit-unit terkait
- g. Untuk memberi pedoman pelaksanaan survey pelanggan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang ada dan hasilnya dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen untuk menentukan strategi yang berikutnya

### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini melibatkan

- a. BAAMTI (Biro Administrasi, Akademik Mahasiswa, Teknologi dan Informasi)
- b. BAUKK (Biro Administrasi Umum, Keuangan, dan Kepegawaian)
- c. BKAKH (Biro Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat)
- d. LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat)
- e. LIRDC (Lembaga *International Research Development and Collaboration*)
- f. BPM (Badan Penjaminan Mutu) Universitas Ngurah Rai

### 3. ACUAN

- a. Buku Pedoman Mutu UNR
- b. Instrumen BAN PT

### 4. TANGGUNG JAWAB

- a. BAAMTI bertanggung jawab melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap proses belajar mengajar
- b. BAUKK bertanggung jawab melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap proses administrasi umum di UNR.
- c. BKAKH bertanggung jawab melakukan *tracer study* dan kepuasan pengguna alumni serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan unit.
- d. LPPM bertanggung jawab melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat
- e. LIRDC bertanggung jawab melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap hubungan kerjasama internasional.
- f. Semua biro dan lembaga bertanggung jawab untuk melaporkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut kepada Badan Penjaminan Mutu untuk kemudian dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen UNR

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Distribusi</b>
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPM UNR</li> <li>2. GPM UNR</li> <li>3. Mahasiswa, dosen, tendik, pengelola unit kerja</li> </ol>

#### **5. TATA CARA PELAKSANAAN**

- a. BAMMTI membuat prosedur evaluasi kepuasan pelanggan terhadap proses belajar mengajar
- b. BAUKK membuat prosedur evaluasi kepuasan pelanggan terhadap proses administrasi umum di UNR
- c. BKAKH membuat prosedur evaluasi kepuasan pengguna alumni serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan unit
- d. LPPM membuat prosedur evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat
- e. LIRDC membuat prosedur evaluasi kepuasan pelanggan terhadap hubungan kerjasama internasional
- f. Hasil analisis data kepuasan pelanggan yang diukur oleh setiap unit dilaporkan kepada Badan Penjaminan Mutu
- g. Badan Penjaminan Mutu menggunakan hasil analisis tersebut sebagai masukan untuk proses audit, rapat tinjauan manajemen, dan untuk pengendalian dan peningkatan standar mutu.

#### **6. DOKUMEN**

- a. Formulir Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- b. Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan