

# MANUAL PROSEDUR

## PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

<b>No Dokumen</b>	<b>: MP-GKM-MMPP-SPs-6-15</b>
<b>Tanggal Terbit Edisi</b>	<b>: 25 September 2018</b>
<b>Status Revisi</b>	<b>: 03</b>
<b>Direvisi Oleh</b>	<b>: Tim GKM Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian</b>
<b>Diperiksa dan Disetujui:</b>	<b>Tim UMM Universitas Sumatera Utara</b>
<b>Disahkan Oleh</b>	<b>: Prof. Dr. Robert Sibarani, M.S Direktur SPs USU</b>



**GUGUS (JAMINAN/KENDALI) MUTU**

**Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian**

**Sekolah Pascasarjana**

**Universitas Sumatera Utara**

**September 2018**



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen  
Revisi  
Tanggal Terbit  
Halaman

: MP-GKM- MMPP-SPSs-4-01  
: 03  
: 25 September 2018  
: 1 Dari 7

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI .....	1
TIM PENYUSUN .....	2
DAFTAR DISTRIBUSI.....	3
CATATAN PERUBAHAN PROSEDUR .....	4
TUJUAN.....	4
RUANG LINGKUP .....	5
DEFINISI.....	5
REFERENSI.....	5
KETENTUAN UMUM.....	6
TUJUAN PROSEDUR .....	6
PERSYARATAN.....	6
TATACARA PELAKSANAAN.....	7
LAMPIRAN.....	7



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-SPs-MMPP-2-2-04  
Revisi : 02  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 3 Dari 7

**DAFTAR DISTRIBUSI**

No.	Penerima	Personil	Tanda tangan	Tanggal
1	Direksi SPs USU	Direktur SPs USU		20/10-2018
		Wadir-I SPs USU		20/10-2018
		Wadir-II SPs USU		20/9-2018
2	Biro SPs	KTU		20/9-2018
3				



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM- MMPP-SPSs-4-01  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 4 Dari 8

**CATATAN PERUBAHAN PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi/Jabatan	Tanda Tangan
1	20 Agustus 2016				Direktur SPS		
2	25 September 2017				Direktur SPS		
3	25 September 2018	1. No Dokumen  2. Isi  3.Referensi		1.Disesuaikan dengan format SPMI USU  2. Isi disesuaikan dengan perubahan dan kondisi yang terjadi saat ini  3.Updating referensi karena adanya peraturan akademik rektor yang baru no.6 tahun 2017	Direktur SPS		
4							
5							
6							



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM- MMPP-SPSs-4-01  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 5 Dari 8

### 1. TUJUAN

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pedoman bagi setiap penyelenggara akademik di Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU dalam melaksanakan mutu pengukuran kepuasan pelanggan kepada para stakeholder.

### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan sebagai petunjuk dan dasar acuan bagi Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU untuk melakukan evaluasi kinerja dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan/stakeholder.

### 3. DEFINISI

- Pelanggan pendidikan : Pengguna jasa/pelayanan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pelanggan PT terdiri dari pelanggan eksternal dan pelanggan internal.
- Tinggi
- Kepuasan Pelanggan : Kepuasan maksimum yang dicapai para pengguna jasa penyelenggara pendidikan tinggi.
- Pengukuran : Suatu metode ilmiah yang digunakan dengan menyebarkan kuisioner dan merekapitulasi hasil yang diperoleh dari responden.
- Stakeholder : Pihak lain yang memanfaatkan hasil pendidikan tinggi seperti masyarakat, pemerintah, pihak swasta dan lembaga-lembaga social.

### 4. REFERENSI

- 4.1 Buku panduan Sekolah Pascasarjana USU 2017
- 4.2 Manual Mutu SPs USU 2017
- 4.3 Manual Mutu MMPP 2017
- 4.4 Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 06 Tahun 2017 Tentang Peraturan Akademik Program Magister dan Program Doktor Universitas Sumatera Utara
- 4.5 Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2008, Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi SPM-PT, Medan



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP-GKM- MMPP-SPSs-4-01
Revisi	:	03
Tanggal Terbit	:	25 September 2018
Halaman	:	6 Dari 8

- 4.6 SK Rektor No. 649/UN5.1.R/SK/SDM/2018 Tentang Pembentukan/Pengangkatan personalia pelaksana Unit Manajemen Mutu (UMM) Universitas Sumatera Utara
- 4.7 QMU USU Team,2010,Implementation of Quality Assurance for Higher Education: USU Experience and Program,Medan
- 4.8 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia no.50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- 4.9 Renstra USU 2015-2019
- 4.10 Renstra Sekolah Pascasarjana USU 2015-2019
- 4.11 Renstra Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU 2018-2022

#### **5. KETENTUAN UMUM**

Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU telah membuat buku panduan tentang mutu pengukuran kepuasan pelanggan sehingga ada acuan/standar dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan/stakeholder.

Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU telah membuat kuesionair yang diisikan oleh para alumni dan pengguna lulusan. Dari jawaban responden Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU akan mendapatkan informasi penting tentang saran dan masukan dari pengguna lulusan dan alumni sehingga Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU akan memperbaiki yang kurang sehingga menjadi lebih baik ke depannya.

#### **6. TUJUAN PROSEDUR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN**

- a. Untuk mengetahui prosedur mutu pengukuran kepuasan pelanggan/stakeholder terhadap kinerja Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU.
- b. Adanya pedoman atau standar acuan untuk mengatur pengukuran kepuasan pelanggan terhadap penyelenggaraan perguruan tinggi.

#### **7. PERSYARATAN**

Beberapa persyaratan yang harus diperhatikan oleh Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU dalam menjalankan Prosedur Mutu Pengukuran kepuasan Pelanggan, antara lain :



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP-GKM- MMPP-SPSs-4-01
Revisi	:	03
Tanggal Terbit	:	25 September 2018
Halaman	:	7 Dari 8

- a. Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU telah menyiapkan buku panduan untuk melaksanakan Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan.
- b. Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU telah melakukan kerjasama dengan intitusi/dunia usaha sehingga pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan.

#### **8. TATACARA PELAKSANAAN**

Dalam Pelaksanaan Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU harus memperhatikan tatacara pelaksanaannya, antara lain :

- a. Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU mengadakan rapat dengan dosen dan pegawai akademik untuk menyepakati standar mutu pengukuran kepuasan pelanggan.
- b. Hasil keputusan rapat disosialisasikan kepada dosen dan pegawai akademik melalui buku panduan tentang standar mutu pengukuran kepuasan pelanggan.
- c. Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala disetiap akhir semester.
- d. Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU memberikan surat teguran kepada dosen dan pegawai akademik apabila didapati melanggar ketentuan yang berlaku.



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM- MMPP-SPSs-4-01  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 8 Dari 8

**9. LAMPIRAN**

**MUTU PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM DIAGRAM ALIR**

**PELAKSANA**

**PROSES**

