

# MANUAL PROSEDUR

## PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

<b>No Dokumen</b>	<b>: MP-GKM-SPs-MMPP-6-10</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  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP-GKM-MMPP-SPs-6-10
Revisi	:	03
Tanggal Terbit	:	25 September 2018
Halaman	:	1 Dari 11

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI .....	1
TIM PENYUSUN .....	2
DAFTAR DISTRIBUSI.....	3
CATATAN PERUBAHAN PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN.....	4
TUJUAN.....	5
RUANG LINGKUP .....	5
DEFINISI.....	5
REFERENSI.....	6
KETENTUAN UMUM.....	6
TUJUAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN.....	6
PERSYARATAN.....	6
TATACARA PELAKSANAAN.....	7
LAMPIRAN .....	8



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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-SPs-MMPP-2-2-20  
Revisi : 02  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 2 Dari 11

**DOKUMEN MANUAL PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PROPERTI DAN PENILAIAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**TIM PENYUSUN**

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disiapkan Oleh	1. Dr. Khaira Amalia F, SE, Ak, MBA, CA	Ketua		20/9-2018
	2. Dr. Elisabet Siahaan, SE, M.Ec	Anggota		20/9-2018
	3. Yusman, SH	Anggota		20/9-2018
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Prof. Dr. Robert Sibarani, M.S	Direktur SPs USU		20/9-2018



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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-SPs-MMPP-2-2-20  
Revisi : 02  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 3 Dari 11

**DAFTAR DISTRIBUSI**

No.	Penerima	Personil	Tanda tangan	Tanggal
1	Direksi SPs USU	Direktur SPs USU		20/9 - 2018
		Wadir-I SPs USU		20/9 - 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  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 5 Dari 11

### 1. TUJUAN

Prosedur Survey Kepuasan Pelanggan ini di susun sebagai pedoman bagi setiap penyelenggara akademik di Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU untuk melakukan survey kepuasan pelanggan atas kegiatan proses belajar mengajar di Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU.

### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan sebagai petunjuk untuk melakukan survey kepuasan pelanggan/stakeholder.

### 3. DEFINISI

- 3.1 Pelanggan Pendidikan Tinggi : Pengguna jasa/pelayanan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pelanggan PT terdiri dari pelanggan eksternal dan pelanggan internal
- 3.2 Pelanggan eksternal : Pelanggan di luar penyelenggara pendidikan tinggi. Pelanggan eksternal dibagi atas pelanggan primer, pelanggan sekunder dan pelanggan tersier.
- 3.3 Pelanggan Primer : Kelompok sasaran utama, mahasiswa
- 3.4 Pelanggan Sekunder : Masyarakat, Pemerintah, Orangtua mahasiswa yang membiayai.
- 3.5 Pelanggan tersier : Pihak lain yang memanfaatkan hasil pendidikan tinggi.
- 3.6 Pelanggan Internal : Pelanggan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi: dosen, pimpinan, staf administrasi.
- 3.7 Survey : Metode polling yang dilakukan kepada stakeholder untuk menilai tingkat kepuasan para stakeholder.





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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 6 Dari 11

#### 4. REFERENSI

- 4.1 Buku Panduan Sekolah Pascasarjana USU 2017
- 4.2 Manual Mutu SPs USU 2017
- 4.3 Manual Mutu MMPP 2017

#### 5. KETENTUAN UMUM

Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU menyiapkan dan melakukan survey kepuasan pelanggan kepada mahasiswa dan stakeholder dan survey ini dilakukan pada setiap akhir semester.

#### 6. TUJUAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, instansi dan stakeholder pada Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU.
- b. Untuk mengevaluasi mutu pengajaran dan proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan oleh Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU.
- c. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan proses belajar mengajar melalui materi dan teknik pengajaran.
- d. Untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja pada sektor dunia usaha/industri sehingga Program Studi mampu menyesuaikan dan memenuhi tuntutan kebutuhan dunia usaha.

#### 7. PERSYARATAN

Beberapa persyaratan yang harus diperhatikan oleh Program Studi dalam menjalankan Prosedur Survey Kepuasan Pelanggan, antara lain :

- a. Program Studi telah menyiapkan panduan untuk melaksanakan survey kepuasan pelanggan.
- b. Survei dilakukan pada semua aspek yang berkaitan dengan kegiatan akademik yang diselenggarakan pada semester berjalan.
- c. Program Studi telah menyiapkan kuisioner berupa tracer studi untuk disebarkan secara acak/random kepada mahasiswa dan stakeholder.
- d. Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan dilakukan pada minggu terakhir perkuliahan (akhir semester).





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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 7 Dari 11

**8. TATACARA PELAKSANAAN**

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan, Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU harus memperhatikan tatacara pelaksanaannya yang antara lain :

- a. Survei kepuasan pelanggan dilakukan pada minggu terakhir (minggu ke-15) dari perkuliahan.
- b. Setiap mahasiswa dan stakeholder memberikan penilaian terhadap kegiatan akademik pada semester berjalan.
- c. Program studi melakukan tabulasi dan analisis dari hasil survey kepuasan pelanggan.
- d. Hasil analisis survey kepuasan pelanggan dipresentasikan dan dilaporkan kepada setiap dosen dan pegawai pada Program Studi Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU dalam rapat dosen.





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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

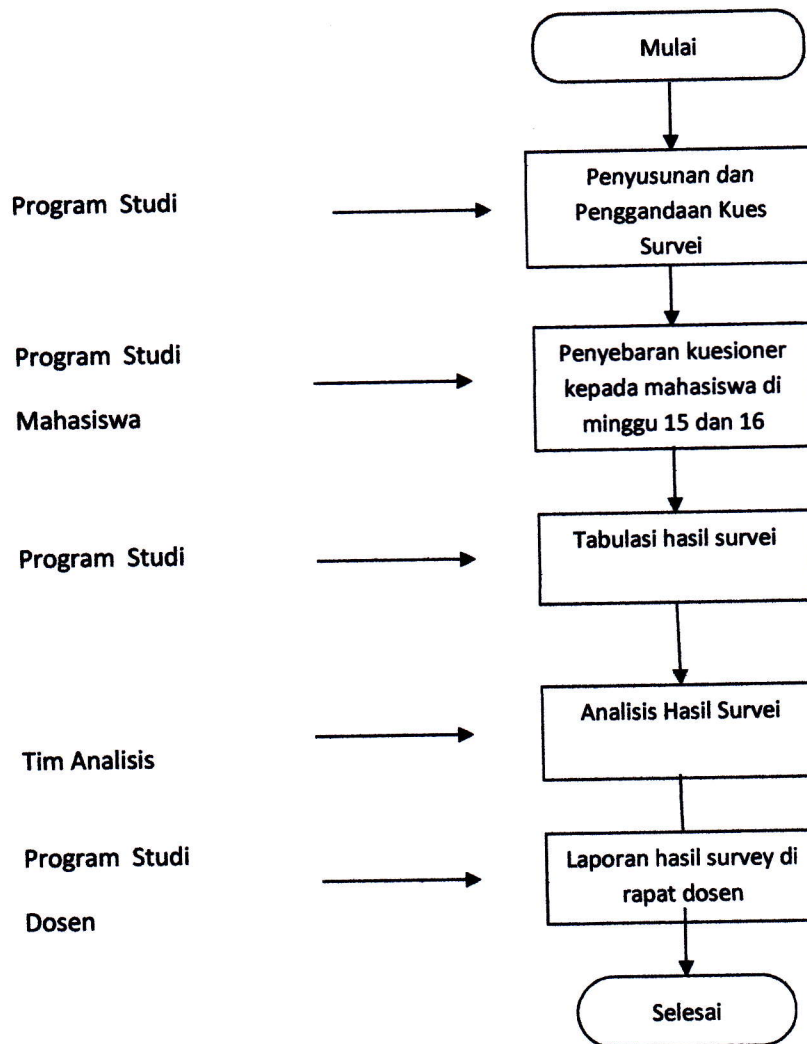
No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 8 Dari 11

**9. LAMPIRAN**

**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM DIAGRAM ALIR**

**PELAKSANAAN**

**PROSES**







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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 9 Dari 11

**ANGKET SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

**PROGRAM STUDI Magister Manajemen Properti dan Penilaian SPs USU**

**TAHUN AJARAN 2017/2018**

**SEMESTER : GANJIL / GENAP**

**I. Identitas Responden**

Nama :

Alamat :

Instansi :

**II. Proses Belajar-Mengajar**

*Petunjuk : Lingkari Kolom Komentar.*

*1 Buruk Sekali 2. Buruk 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik*

**a. Materi**

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian				
1.	Materi pelajaran yang diberikan	1	2	3	4	5
2.	Kemudahan dalam memahami materi	1	2	3	4	5
3.	Pemanfaatan waktu dalam penyampaian materi	1	2	3	4	5
4.	Kesuaian materi yang diberikan dengan silabus	1	2	3	4	5
5.	Kelengkapan materi pengajaran					
	a. Buku Teks	1	2	3	4	5
	b. Modul / Buku Ajar	1	2	3	4	5





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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 10 Dari 11

**b. Teknik Mengajar**

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Cara menyampaikan materi pelajaran	1	2	3	4	5
2.	Pengusaan materi oleh dosen	1	2	3	4	5
3.	Aplikasi materi terhadap aktualitas	1	2	3	4	5
4.	Penggunaan bahasa dalam penyampaian materi kuliah	1	2	3	4	5
5.	Penggunaan alat peraga / instrumen pendukung materi kuliah	1	2	3	4	5
6.	Interaksi dalam penyampaian kuliah	1	2	3	4	5
7.	Penampilan dosen	1	2	3	4	5
8.	Perilaku dosen di dalam kelas	1	2	3	4	5

**c. Teknik Mengajar**

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Kondisi gedung perkuliahan	1	2	3	4	5
2.	Kondisi ruangan tempat belajar	1	2	3	4	5
3.	Fasilitas pendukung dalam ruangan tempat belajar, seperti meja, kursi, whiteboard, AC, dll	1	2	3	4	5
4.	Penggunaan teknologi dalam penyampaian materi kuliah, seperti laptop, LCD, dll	1	2	3	4	5
5.	Penggunaan alat peraga /instrumen pendukung materi kuliah, seperti silabus, buku ajar, dll	1	2	3	4	5





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

**PROSEDUR  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-MMPP-SPs-6-10  
Revisi : 03  
Tanggal Terbit : 25 September 2018  
Halaman : 11 Dari 11

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
6.	Kegiatan mendukung proses belajar mengajar, seperti kuliah umum, stadium general, dll					
7.	Kegiatan seminar, lokakarya, diskusi, dll					
8.	Melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah, swasta dan perguruan tinggi lain					

**d. Lain-lain.**

Hal-hal yang menurut Saudara perlu untuk diperbaiki oleh dosen tersebut di kemudian hari dalam proses belajar-mengajar (jelaskan menggunakan kalimat)