



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN
MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN**

PROSEDUR KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PK-UGM-FKU-9.1.04
	Revisi	01
	Berlaku Sejak	10 Oktober 2016
	Halaman	1/6

**PROSEDUR KERJA
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

No. Salinan Dokumen	:	06
Status Distribusi	:	 TERKENDALI

Disiapkan oleh,  Ratna Weny Astuti Unit <i>Quality Assurance</i>	Diperiksa oleh,  Dr. Fitri Haryanti, S.Kp., M.Kes (MR)	Disahkan oleh,   Prof. dr. Ova Emilia, M.Med.Ed., Ph.D., Sp. OG(K) (Dekan)
--	---	--



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN
MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN**

PROSEDUR KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PK-UGM-FKU-9.1.04
	Revisi	01
	Berlaku Sejak	10 Oktober 2016
	Halaman	2/6

1. TUJUAN

Prosedur ini disusun untuk mengetahui beberapa hal di lingkungan KPTU FKMK UGM diantaranya :

- 1.1 Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan di tiap unit kerja;
- 1.2 Kekurangan dan kelebihan pelayanan yang telah diberikan; dan
- 1.3 Tingkat kepuasan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk seluruh unit kerja di KPTU FKMK UGM.

3. DEFINISI

- 3.1 Kepuasan adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi harapan.
- 3.2 Pelanggan adalah pemangku kepentingan (internal dan eksternal) di FKMK UGM.
- 3.3 Pelanggan internal adalah pemangku kepentingan yang berasal dari dalam lingkungan FKMK UGM (mahasiswa, pegawai, dosen).
- 3.4 Pelanggan eksternal adalah pemangku kepentingan yang berasal dari luar lingkungan FKMK UGM (alumni, pengguna lulusan, rekanan kerja)
- 3.5 Survey tingkat kepuasan pelanggan adalah cara dengan metode tertentu untuk mendapatkan informasi tentang indeks kepuasan pelanggan.
- 3.6 Kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- 3.7 Manajemen Representatif (MR) adalah orang yang merupakan tokoh sentral dalam implementasi sistem manajemen mutu.

4. PENANGGUNG JAWAB

- 4.1 Dekan bertanggung jawab atas hasil survey kepuasan pelanggan.
- 4.2 MR bertanggung jawab dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan.
- 4.3 Sekretariat ISO bertanggung jawab dalam:
 - 4.3.1 Mengoordinir pelaksanaan kegiatan Tim Survey;
 - 4.3.2 Penentuan jadwal pelaksanaan survey;
 - 4.3.3 Menganalisa hasil kuesioner yang telah terisi;
 - 4.3.4 Menyajikan hasil analisa statistik kedalam bentuk laporan survey kepuasan pelanggan; dan
 - 4.3.5 Penyerahan laporan hasil survey kepada MR.
- 4.4 Unit Kerja bertanggungjawab dalam pencapaian target responden sampel/populasi setiap bulannya.

5. KRITERIA PENCAPAIAN

Laporan survey kepuasan pelanggan dapat dilaporkan kepada MR setiap enam bulan sekali.

6. ALUR PROSES



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN
MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN

PROSEDUR KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PK-UGM-FKU-9.1.04
	Revisi	01
	Berlaku Sejak	10 Oktober 2016
	Halaman	3/6

6.1 MR menentukan metode survey tingkat kepuasan pelanggan yang terdiri dari:

6.2.1. Menentukan komponen kepuasan yang akan diketahui; dan

6.2.2. Menetapkan sasaran survey dan besaran sampel/populasi.

No	Unit Kerja	Besaran Sampel/ Populasi Per Bulan
1	Akademik & Kemahasiswaan	20 responden
2	Kepegawaian	10 responden
3	IRO	10 responden
4	Penelitian, Publikasi dan Pascasarjana/PPDS	10 responden
5	Perencanaan dan Keuangan	10 responden
6	Sarana Prasarana	20 responden
7	Teknologi Informasi	10 responden
8	Tata Usaha	20 responden
9	Kerjasama Alumni dan Pengabmas	5 responden

6.2 Sekretariat ISO menyiapkan alat elektronik dan instrumen survey online pada website: <http://10.13.243.117> untuk tiap-tiap unit kerja.

1. Kemudahan Prosedur dan Persyaratan
2. Kejelasan Informasi
3. Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Petugas
4. Kemampuan Petugas
5. Kecepatan
6. Keadilan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. Kesajaran dan Kepastian Biaya
9. Kepastian Jadwal
10. Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan

Puas dengan layanan di unit ini ?

YA TIDAK

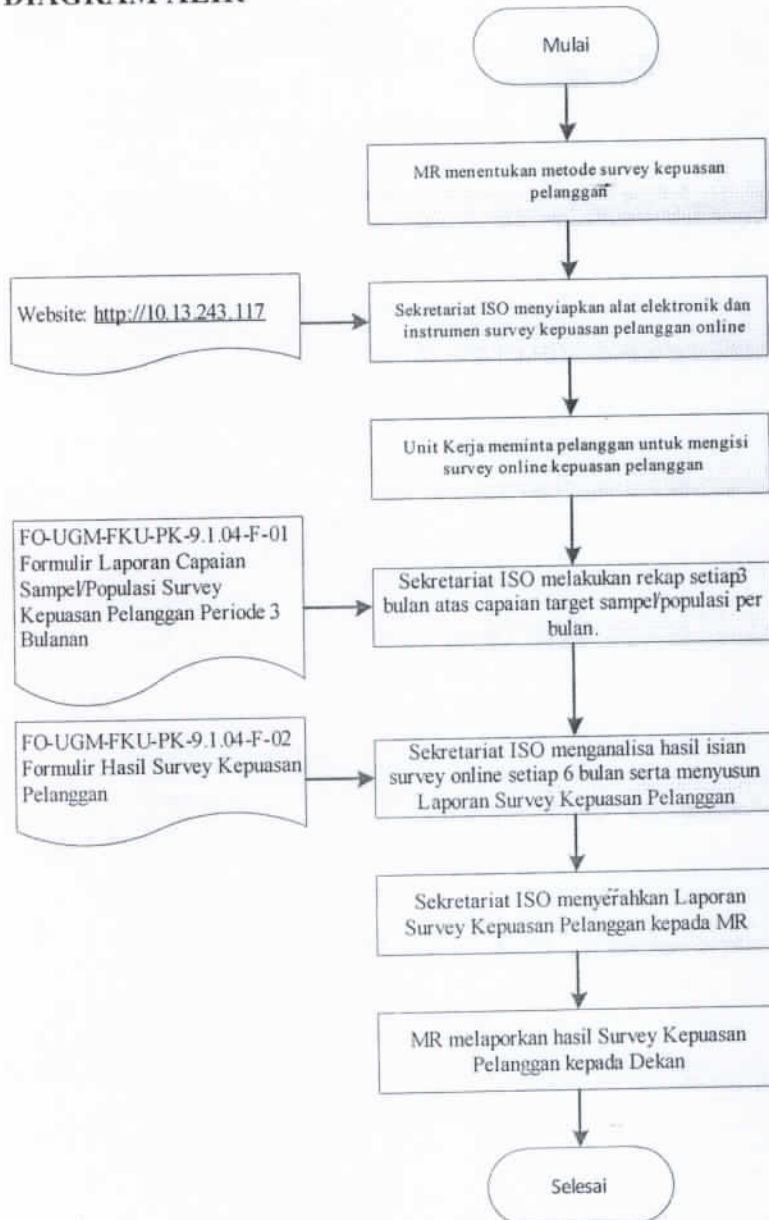
- 6.3 Unit kerja meminta pelanggan untuk mengisi survey online kepuasan pelanggan untuk mencapai target sampel/ populasi per bulan.
- 6.4 Sekretariat ISO melakukan rekap setiap 3 bulan atas capaian target sampel/ populasi per bulan dari tiap unit kerja dengan Formulir Laporan Capaian Sampel/Populasi Survey Kepuasan Pelanggan Periode 3 Bulanan (FO-UGM-FKU-PK-9.1.04-F-01).
- 6.5 Sekretariat ISO menganalisa hasil isian survey online setiap 6 bulan serta menyusun Laporan Survey Kepuasan Pelanggan dengan Formulir Hasil Survey Kepuasan Pelanggan (FO-UGM-FKU-PK-9.1.04-F-02)
- 6.6 Sekretariat ISO menyerahkan Laporan Survey Kepuasan Pelanggan kepada MR.
- 6.7 MR melaporkan hasil Survey Kepuasan Pelanggan kepada Dekan.



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN
MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN**

PROSEDUR KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PK-UGM-FKU-9.1.04
	Revisi	01
	Berlaku Sejak	10 Oktober 2016
	Halaman	4/6

7. DIAGRAM ALIR





**UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN
MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN**

PROSEDUR KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PK-UGM-FKU-9.1.04
	Revisi	01
	Berlaku Sejak	10 Oktober 2016
	Halaman	5/6

8. REFERENSI

Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2. Kepuasan Pelanggan

9. FORMULIR TERKAIT

- 9.1 FO-UGM-FKU-PK-9.1.04-F-01 : Formulir Laporan Capaian Sampel/Populasi Survey
Kepuasan Pelanggan Periode 3 Bulanan
- 9.2 FO-UGM-FKU-PK-9.1.04-F-02 : Formulir Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

10. DOKUMEN TERKAIT

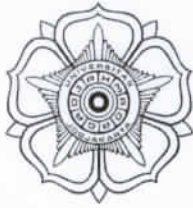
- 10.1. Kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

11. UNIT TERKAIT

- 11.1 Semua unit kerja di KPTU FKKMK UGM

12. HISTORIS PERUBAHAN

NO	ISI PERUBAHAN		TANGGAL REVISI
	DAHULU	SEKARANG	
1	- Kop Fakultas Kedokteran - MR: Drs. Djoko Suprono	- Kop Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan - MR: Dr. Fitri Haryanti, S.Kp., M.Kes	1 Maret 2018



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN
MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN**

PROSEDUR KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PK-UGM-FKU-9.1.04
	Revisi	01
	Berlaku Sejak	10 Oktober 2016
	Halaman	6/6

13. DAFTAR DISTRIBUSI PEMEGANG SALINAN DOKUMEN

No	Pemegang Dokumen	Status Dokumen	No.Salinan
1.	Sekretariat ISO	Dikendalikan	ASLI
2.	Dekan	Dikendalikan	01
3.	WD I	Dikendalikan	02
4.	WD II	Dikendalikan	03
5.	WD III	Dikendalikan	04
6.	WD IV	Dikendalikan	05
7.	Unit Kerja/ Program Studi/ Departemen	Dikendalikan	06

LAPORAN CAPAIAN SAMPEL/POPULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERIODE 3 BULANAN

Unit Kerja : ...

BULAN :

Jenis Responden	Dosen	Mahasiswa	Karyawan	Alumni	Tamu
Jumlah					
TOTAL					

BULAN :

Jenis Responden	Dosen	Mahasiswa	Karyawan	Alumni	Tamu
Jumlah					
TOTAL					

BULAN :

Jenis Responden	Dosen	Mahasiswa	Karyawan	Alumni	Tamu
Jumlah					
TOTAL					

MINIMAL BESARAN SAMPEL/POPULASI PER BULAN

Unit Kerja	Besaran Sampel/ Populasi Per Bulan
Akademik & Kemahasiswaan	20 responden
Kepegawaian	10 responden
IRO	10 responden
Penelitian, Publikasi dan Pascasarjana/PPDS	10 responden
Perencanaan & Keuangan	10 responden
Sarana Prasarana	20 responden
Teknologi Informasi	10 responden
Tata Usaha	20 responden
Kerjasama, Alumni dan Pengabmas	5 responden

KETERANGAN:

[illegible]