

Manual Prosedur Evaluasi Kepuasan Pelanggan



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2011



Manual Prosedur Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	00007 02006
Revisi	:	5
Tanggal	:	5 Oktober 2011
Diajukan oleh	:	Plh. Kepala Bagian Tata Usaha Dra.Lilie Listiowati.MM
Dikendalikan oleh	:	Sekretaris Dr. Multifiah, SE.MS.
Disetujui oleh	:	Ketua Prof.Dr.Ir.Siti Chuzaemi, MS.

DAFTAR ISI :

	Halaman
DEFINISI	1
TUJUAN	1
RUANG LINGKUP	1
GARIS BESAR PROSEDUR	1
BAGAN ALUR	2
REFERENSI	2

Definisi :

Evaluasi Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan yang dilakukan secara berkala oleh LPPM untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh LPPM Universitas Brawijaya.

Tujuan :

Mengukur kepuasan pengguna LPPM dengan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi.

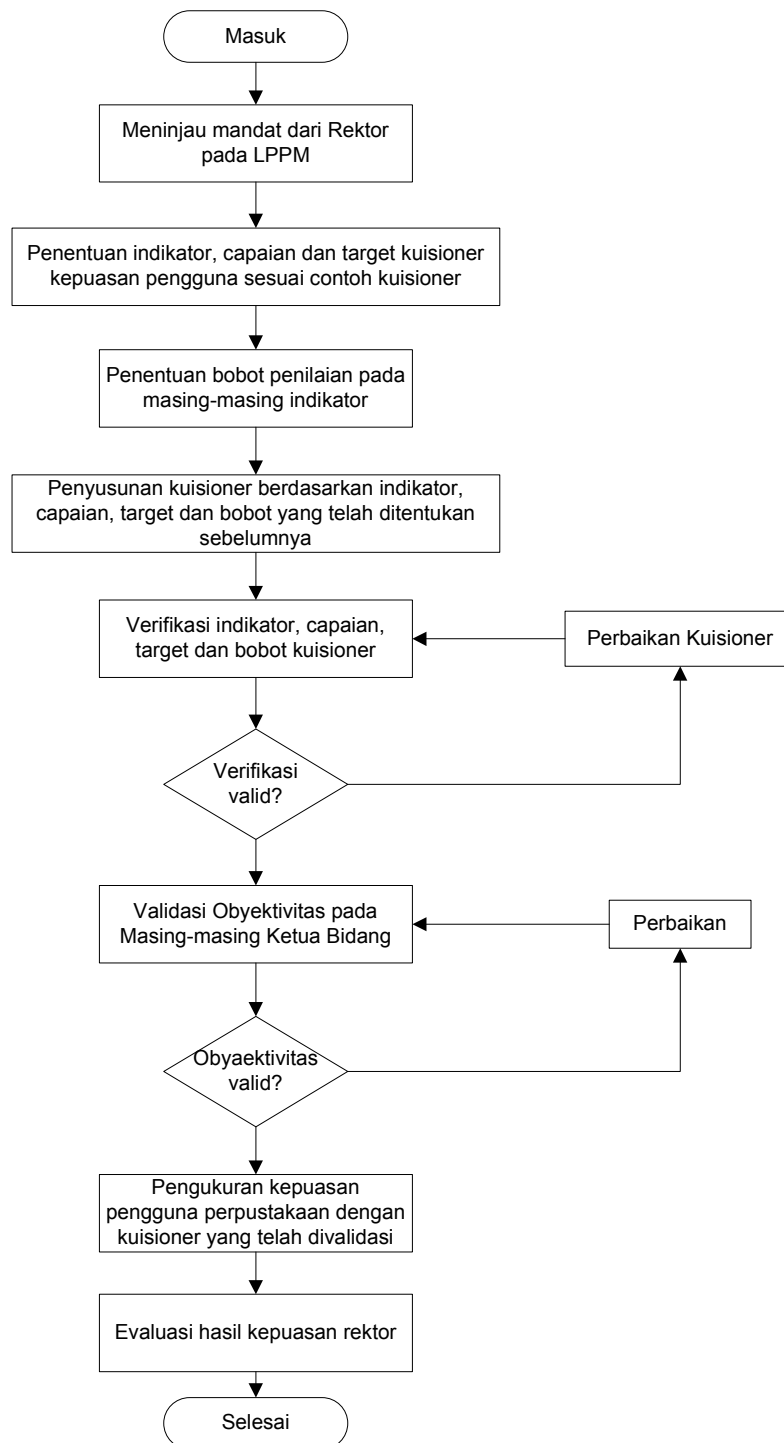
Ruang Lingkup :

Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pengguna LPPM.

Garis Besar Prosedur :

1. Ketua LPPM meninjau mandat yang diberikan rektor kepada LPPM untuk melaksanakan kegiatan pelayanan LPPM
2. Ketua LPPM menentukan indikator, capaian dan target Kuesioner Kepuasan Pelanggan LPPM.
3. Ketua LPPM menentukan bobot penilaian pada masing-masing indikator
4. Ketua LPPM menyusun kuisisioner berdasarkan indikator, target dan bobot yang telah ditentukan sebelumnya.
5. Ketua LPPM melakukan rapat koordinasi untuk memverifikasi indikator, capaian, target dan bobot kuisisioner.
6. Jika dalam pembahasan rapat terjadi perubahan, maka kuisisioner diperbaiki hingga valid.
7. Ketua LPPM melakukan validasi objektivitas yang dilakukan pada Ketua Bidang masing-masing.
8. Jika obyektivitas tidak valid, maka dilakukan perbaikan hingga valid.
9. Ketua LPPM mengukur kepuasan pengguna dengan kuisisioner yang telah divalidasi.
10. Ketua LPPM melakukan evaluasi hasil kepuasan pelanggan LPPM.

Bagan Alur



Referensi

Program Kerja LPPM Universitas Brawijaya