

	<b>KEMENTERIAN AGAMA RI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SALATIGA</b>	Nomor	:
		Tgl Penetapan	:
		Tgl Revisi	:
		Waktu	:
<b>STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>			

### 1. TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau persepsi pelanggan (internal & eksternal), guna mendapatkan informasi yang akurat dalam menilai persepsi pelanggan (internal & eksternal).

### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pelanggan mulai dari pemberian kuesioner dan penerimaan keluhan pelanggan (internal & eksternal), pengolahan dan analisis data yang diperoleh sampai dengan penentuan tindak lanjut.

### 3. REFERENSI

Manual Mutu IAIN Salatiga

### 4. DEFINISI

Pelanggan adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktifitas / karya pihak lain.

Pelanggan Internal adalah meliputi dosen & karyawan serta pihak internal IAIN Salatiga lainnya.

Pelanggan Eksternal adalah meliputi mahasiswa serta pengguna lulusan yang berhubungan dengan pihak IAIN Salatiga dalam proses delivery jasa pendidikan, penelitian & pengabdian masyarakat.

Kepuasan Pelanggan adalah kondisi dimana harapan pelanggan telah terpenuhi.

### 5. PENANGGUNG JAWAB

Lembaga bertanggung jawab dalam :

1. Bekerjasama dengan pihak-pihak terkait pada saat melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.
2. Menyebarkan & membagi kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal.
3. Mengambil kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan.
4. Mengolah kuesioner yang terisi serta menyajikan data kepuasan pelanggan.
5. Mengarsip kuesioner yang telah terisi.

### 6. KETENTUAN UMUM

Pengukuran kepuasan pelanggan internal (mahasiswa) dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

Pengukuran kepuasan pelanggan internal (dosen & karyawan) dilakukan sebanyak 1 (satu) kali dalam tiap tahun.

Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (pengguna lulusan/pihak ketiga lainnya) dilakukan sesuai kebutuhan.

### 7. URAIAN PROSEDUR

Sesuai jadwal/ periode pengukuran kepuasan pelanggan, lembaga mempersiapkan

kuisisioner kepuasan Pelanggan

Lembaga berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait pengukuran kepuasan pelanggan di IAIN Salatiga.

Sekretariat menyebarkan kuisisioner pengukuran kepuasan pelanggan pada target pelanggan.

Pelanggan mengisi kuisisioner pengukuran kepuasan pelanggan dan menyerahkan kembali ke Sekretariat.

Sekretariat mengolah data kuisisioner kepuasan pelanggan yang telah terisi.

Sekretariat menyajikan data hasil pengolahan kuisisioner kepuasan pelanggan kepada lembaga.

Sekretariat mengarsipkan kuisisioner kepuasan pelanggan dan data hasil olahannya.

Lembaga menyerahkan data hasil pengolahan kuisisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan.

Lembaga memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan.

## **8. DOKUMEN/ARSIP TERKAIT**

Kuesioner Instrumen Kepuasan

Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan