



**GUGUS KENDALI MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK**

**PROSEDUR: MUTU PENGUKURAN  
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen  
Revisi  
Tanggal Terbit  
Halaman

:  
:  
:  
:  
MP-GKM-TM-FT-4-01  
5  
September 2018  
01 – 5

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>1</b>
<b>PENYUSUN</b>	<b>2</b>
<b>CATATAN PERUBAHAN</b>	<b>3</b>
<b>TUJUAN</b>	<b>4</b>
<b>RUANG LINGKUP</b>	<b>4</b>
<b>TANGGUNG JAWAB</b>	<b>4</b>
<b>DEFINISI</b>	<b>4</b>
<b>REFERENSI</b>	<b>4</b>
<b>Prosedur</b>	<b>4</b>
<b>TUJUAN KOMUNIKASI</b>	<b>5</b>
<b>PERSYARATAN</b>	<b>5</b>
<b>TATACARA PELAKSANAAN</b>	<b>5</b>



# GUGUS KENDALI MUTU PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN FAKULTAS TEKNIK

## PROSEDUR: MUTU PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : MP-GKM-TM-FT-4-01  
Revisi : 5  
Tanggal Terbit : September 2018  
Halaman : 01 - 5

### PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disiapkan Oleh	1. Dr. Ir. M. Sabri, MT. IPM	Ketua		
	2. Terang UHSG Manik, ST. MT	Anggota		
	3. Dian Morfi Nasution, ST. MT	Anggota		
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Ir. Seri Maulina, MT. PhD.	Dekan FT USU		

### DAFTAR DISTRIBUSI

No.	Penerima	Personil	Tanda tangan	Tanggal
1	Fakultas Teknik	Dekan FTUSU		
		Wadek-I FT USU		
		Wadek-II FT USU		
		Wadek III FT-USU		
3	Departemen Teknik Mesin	Ka. Laboratorium		
		Pegawai		
		Ikatan Mahasiswa		



**GUGUS KENDALI MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK**

**PROSEDUR: MUTU PENGUKURAN  
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen : MP-GKM-TM-FT-4-01  
Revisi : 5  
Tanggal Terbit : September 2018  
Halaman : 01 – 5

**CATATAN PERUBAHAN PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi/Jabatan	Tanda Tangan
1							
2							
3							
4							
5							
6							



# **GUGUS KENDALI MUTU PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN FAKULTAS TEKNIK**

## **PROSEDUR: MUTU PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP-GKM-TM-FT-4-01
Revisi	:	5
Tanggal Terbit	:	September 2018
Halaman	:	01 – 5

### **1. TUJUAN**

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan pedoman bagi pelanggan yang terlibat dalam penggunaan jasa Departemen Teknik Mesin. Sehingga dengan pedoman yang telah ditetapkan dapat mempermudah publik terutama konsumen dalam memahami seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan.

### **2. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini berlaku untuk seluruh elemen (mahasiswa, alumni, dan departemen Teknik Mesin) yang terlibat dalam penggunaan jasa Departemen Teknik Mesin.

### **3. TANGGUNG JAWAB**

- a. Ketua Departemen bertanggungjawab penuh terhadap seluruh proses yang terjadi dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.
- b. Koordinator SAP bertanggungjawab dalam mengkonsep kuisisioner sebagai media untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta pengelolaan hasil kuisisioner yang telah terkumpul.

### **4. DEFINISI**

- a. Kuisisioner, merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa Departemen Teknik Mesin. Kuisisioner ini berisi beberapa point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

### **5. REFERENSI**

- a. ISO 9001:2000
- b. Manual Mutu Departemen Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara

### **6. PROSEDUR**

- 6.1.1. Koordinator SAP mengkonsep pertanyaan yang menjadi point untuk melihat respon konsumen sebagai parameter penilaian kepuasan pelanggan.



# **GUGUS KENDALI MUTU PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN FAKULTAS TEKNIK**

## **PROSEDUR: MUTU PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP-GKM-TM-FT-4-01
Revisi	:	5
Tanggal Terbit	:	September 2018
Halaman	:	01 – 5

- 6.1.2. Ketua departemen memeriksa kuisisioner yang telah disusun oleh koordinator SAP sebelum disebar ke responden yang terdiri dari mahasiswa, alumni (baik yang telah bekerja maupun yang baru selesai sidang sarjana), dan *user*.
- 6.1.3. Untuk User Koordinator SAP mendata dan mentabulasi User dari Alumni Departemen TEKNIK MESIN dengan menggunakan form Tabulasi Data User
- 6.1.4. Kuisisioner disebar kepada responden yang menjadi konsumen dalam penggunaan jasa departemen Teknik Mesin. (Frekuensi Penyebaran kuisisioner untuk mahasiswa setiap akhir semester sesuai dengan Prosedur Evaluasi Kinerja Tenaga Pengajar dan untuk alumni setiap selesai Sidang Sarjana dan untuk user setiap 1 tahun sekali
- 6.1.5. Kuisisioner yang disebar kepada responden kemudian dikumpulkan kembali untuk direkap (Satu semester sekali untuk mahasiswa dan Alumni, dan satu tahun sekali untuk user) dan dikelola agar diperoleh bagaimana hasil akhir dari proses pengambilan input konsumen
- 6.1.6. Hasil akhir dari penyebaran kuisisioner tersebut kemudian dianalisa kembali oleh ketua Departemen Teknik Mesin untuk didiskusikan bersama bagaimana langkah yang harus dilakukan untuk menindaklanjuti respon konsumen.
- 6.1.7. Tindakan korektif yang telah disepakati kemudian diakomodir oleh koordinator SAP dan dievaluasi untuk melihat seberapa besar dampak yang terjadi ketika tindakan korektif dilakukan. Hal ini dilakukan untuk terus merombak kondisi yang sudah ada menjadi lebih baik. Untuk memantau sejauh mana telah diakomodir maka ditabulasi dalam form penanganan keluhan pelanggan