


PROSEDUR MUTU
SISTEM PENGUKURAN KEPUASAN *Stakeholders*

SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH AL-ISHLAH BONDOWOSO



Kode Dokumen : PM-STIT-07
Revisi : R01
Tanggal Berlaku : 1 januari 2016

Disahkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disiapkan
Dr. Yudi ardian rahman		

	Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah al-Ishlah Bondowoso	PROSEDUR MUTU Sistem pengukuran kepuasan <i>stakeholders</i>	Kode Dokumen : PM-STIT-07 Revisi : R0 Tanggal Berlaku : 1 januari
---	---	--	--

1. TUJUAN

Prosedur ini menjelaskan tentang metode-metode yang akan digunakan untuk menilai kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan menentukan apakah pelayanan yang diberikan unit kerja dapat memenuhi harapan *stakeholders*

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup penilaian kepuasan *stakeholders* dari pelayanan STIT dan seluruh unit kerja yang berbeda di dalam STIT AL-ISHLAH

3. DEFINISI

- 3.1 *stakeholders* adalah pihak-pihak yang terkait langsung dengan pelayanan yang dibeikan oleh STIT dan setiap unit kerja di dalam organisasi STIT AL-ISHLAH
- 3.2 *stakeholders* internal adalah pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan dan berada di dalam unit kerja
- 3.3 *stakeholders* eksternal adalah pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan dan berada di luar unit kerja
- 3.4 kepuasan *stakeholders* adalah suatu tingkat pemenuhan harapan dari *stakeholders* terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dan diwujudkan dalam skala nilai 1 sampai dengan 5, dimana nilai 1 diartikan pelayanan tidak berhasil memenuhi kepuasan *stakeholders*, nilai 3 *stakeholders* merasa puas dengan pelayanan dan nilai 5 menunjukkan unit kerja mampu melebihi harapan dari *stakeholders*.

4. REFERENSI

- 4.1 Manual Mutu STIT AL-ISHLAH
- 4.2 Peraturan-peraturan dari Dikti
- 4.3 ISO 9001-2008 Klausul 8.2.1 (*Customer Satisfaction*)


5. DISTRIBUSI

- 5.1 Pimpinana universitas
- 5.2 Pimpinana prodi dan Fakultas
- 5.3 Pimpinana unit
- 5.4 Lembaga Penjaminan Mutu dan GJM
- 5.5 Tata Usaha prodi/fakultas

6. PROSEDUR

6.1 ketentuan Umum

- 1) pimpinan STIT bertanggung jawab melakukan surve secara teratur untuk mengumpulkan data, menganalisa dan mengukur kualitas layanan jasa yang diberikan kepada *stakeholders* minimal satu kali dalam tiga tahun.
- 2) Setiap ketua unit kerja di STIT bertanggung jawab untuk secara teratur melakukan pengumpulan data, melakukan analisa dan penilaian terhadap.

	Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah al-Ishlah Bondowoso	PROSEDUR MUTU Sistem pengukuran kepuasan <i>stakeholders</i>	Kode Dokumen : PM-STIT-07 Revisi : R0 Tanggal Berlaku : 1 Januari
---	---	--	--

- Kepuasan *stakeholders* internal (minimal satu kali dalam satu tahun) dan eksternal (minimal satu kali dalam tiga tahun) atas jasa yang diberikan.
- 3) Pada level universitas, hasil analisis dan penilaian kepuasan *stakeholders* digunakan sebagai acuan dalam penentuan kebijakan yang menyangkut akademis, penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat
 - 4) Pada level unit kerja, hasil analisis dan penilaian kepuasan *stakeholders* digunakan untuk masukan dalam perancangan kurikulum dan perencanaan kegiatan akademik.
 - 5) Proses mendapatkan data untuk menilai kepuasan *stakeholders* menggunakan berbagai metode yang relevan antara lain: (i) komplain *stakeholders*, (ii) umpan balik dari *stakeholders* dalam berbagai pertemuan, (iii) survey yang dilakukan secara periodik, baik melalui e-mail, media sosial, telephone, internet, maupun dokumen kuesioner.

6.2 Prosedur

- 6.2.1 Pimpinan universitas atau unit kerja membentuk tim yang bertugas untuk melakukan pengukuran atas kepuasan *stakeholders*.
- 6.2.2 Tim yang dibentuk menentukan area-area pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan pengukuran sesuai dengan bisnis inti dari unit kerja.
- 6.2.3 Tim menentukan *stakeholders* internal dan skternal dari area pelayanan untuk kerja
- 6.2.4 Tim melakukan pengumpulan data dengan metode dan instrumen yang paling sesuai untuk menangkap kepuasan *stakeholders*
- 6.2.5 Tim menjamin kecukupan data yang dikumpulkan sehingga dapat dilakukan pengolahan data
- 6.2.6 Tim melakukan analisa terhadap hasil pengolahan data kepuasan *stakeholders*
- 6.2.7 Tim membuat laporan tertulis dan rekomendasi perbaikan untuk diserahkan kepada pimpinan universitas/unit kerja.
- 6.2.8 Pimpinan universitas/unit kerja melakukan pembahasan atas hasil penilaian kepuasan *stakeholders* dalam sebuah rapat dan menindak lanjuti hasil penilaian dalam pembuatan kebijakan atau kegiatan berikutnya

7. ARSIP

- 7.1 laporan hasil penilaian kepuasan *stakeholders*

8. LAMPIRAN

-