



**PROGRAM MAGISTER  
ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR:  
MUTU PENGUKURAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

No. Dokumen : MP- GKM – MIE - 04  
Edisi : 1  
Revisi : 2  
Berlaku efektif : November 2021  
Halaman : 1 dari 4

**PROSEDUR MUTU PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
PROGRAM MAGISTER ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS USU**

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Prof. Dr. lic.rer.reg. Sirojuzilam, SE	Ketua		
	Irsyad,SE, M.Soc.Sc, Ph.D	Sekretaris		
	Misnan	Anggota		
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Dr. Fadli, SE, M.Si	Dekan		

**DAFTAR DISTRIBUSI**

No	Penerima	Personil	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis	Dekan FEB-USU		
		Wadek-I FEB-USU		
		Wadek-II FEB-USU		
2	TU FEB	KTU-FEB USU		
3	Program Studi Magister Ilmu Ekonomi	Ketua		
		Sekretaris		
		Sekretariat		

**CATATAN PERUBAHAN**

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi (Jabatan)	Tanda Tangan

**1. TUJUAN**

Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan disusun sebagai satu pedoman bagi setiap penyelenggara akademik di lingkungan Program Studi Magister Ilmu



**PROGRAM MAGISTER  
ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR:  
MUTU PENGUKURAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP- GKM – MIE - 04
Edisi	:	1
Revisi	:	2
Berlaku efektif	:	November 2021
Halaman	:	2 dari 4

Ekonomi FEB USU tentang melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan.

## **2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pengukuran kepuasan pelanggan adalah proses mengukur kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil survey kepuasan pelanggan.

## **3. DEFINISI**

- 3.1 Pelanggan Pendidikan Tinggi : Pengguna jasa/pelayanan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pelanggan PT terdiri dari pelanggan eksternal dan pelanggan internal.
- 3.2 Pelanggan eksternal : Pelanggan di luar penyelenggara pendidikan tinggi. Pelanggan eksternal dibagi atas pelanggan primer, pelanggan sekunder, dan pelanggan tersier.
- 3.3 Pelanggan Primer : Kelompok Sasaran Utama: Mahasiswa
- 3.4 Pelanggan Sekunder : Masyarakat, Pemerintah, Orangtua mahasiswa yang membiayai.
- 3.5 Pelanggan Tersier : Pihak lain yang memanfaatkan hasil pendidikan tinggi.
- 3.6 Pelanggan Internal : Pelanggan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi: unsur para dosen, unsur pimpinan, pegawai administrasi, pegawai teknis.
- 3.7 Kepuasan Pelanggan : Perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi yang didapatkan.
- 3.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan : Sebuah proses untuk mengukur kesesuaian harapan pelanggan.

## **4. REFERENSI**

- 4.1. Undang-undang No. 20/2003 tentang Sisdiknas.
- 4.2. PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Pasal 45 tentang Pengendalian Mutu dan Pasal 18, 19 tentang standar kompetensi Pendidikan Tinggi.
- 4.3. Buku Panduan Pascasarjana Universitas Sumatera Utara tahun 2005 tentang Peraturan Akademik Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- 4.5. Manual Mutu SMM USU 2005.



**PROGRAM MAGISTER  
ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR:  
MUTU PENGUKURAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

No. Dokumen	:	MP- GKM – MIE - 04
Edisi	:	1
Revisi	:	2
Berlaku efektif	:	November 2021
Halaman	:	3 dari 4

4.6. Manual Mutu Program Studi Magister Ilmu Ekonomi FEB USU 2017.

## **5. KETENTUAN UMUM**

Pengukuran kepuasan pelanggan mempunyai ketentuan umum berikut ini:

- Terdapat cara/aturan/metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dari data survey kepuasan pelanggan pelanggan.
- Terdapat petugas yang melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan ketentuan tertentu.

## **6. TUJUAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui:

- Mutu Manual Mutu Program Studi Magister Ilmu Ekonomi FEB USU 2017 sebagai penyelenggara pendidikan tinggi.
- Kebutuhan pelanggan Manual Mutu Program Studi Magister Ilmu Ekonomi FEB USU 2017.

## **7. PERSYARATAN**

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan setelah memperoleh hasil (data) pelaksanaan Prosedur Survey Kepuasan Pelanggan.

## **8. PROSEDUR PELAKSANAAN**

Prosedur pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan mempunyai rincian sebagai berikut:

- Petugas menerima hasil survey kepuasan pelanggan dari Pascasarjana.
- Petugas mencermati bentuk survey dan menentukan cara/aturan/metode yang sesuai dengan survey yang telah dilakukan.
- Petugas melakukan pengukuran dengan aturan yang dipilih.
- Petugas membuat laporan yang memuat tingkat (besaran) kepuasan pelanggan.
- Petugas menyerahkan laporan pengukuran kepuasan pelanggan kepada Pascasarjana.



**PROGRAM MAGISTER  
ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR:  
MUTU PENGUKURAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

No. Dokumen : MP- GKM – MIE - 04  
Edisi : 1  
Revisi : 2  
Berlaku efektif : November 2021  
Halaman : 4 dari 4

Tabel 1 dibawah ini memuat alur dokumen yang terdapat pada prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Tabel 1: Alur dokumen pada prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan

