

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		
		Manajemen Representative	Sekretariat ISO	Pelanggan	Syarat/Perlengkapan	Waktu	Output
1	Sesuai jadwal/ periode pengukuran kepuasan pelanggan, Manajemen Representative meminta Sekretariat ISO mempersiapkan kuesioner kepuasan Pelanggan	□ ↓				Sesuai jadwal/ periode	kuesioner kepuasan Pelanggan
2	Manajemen Representative berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait pengukuran kepuasan pelanggan di Universitas Mulawarman	□ ↓					
3	Sekretariat ISO menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan pada target pelanggan sesuai arahan dari MR		□ ↓				kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan
4	Pelanggan mengisi kuisisioner pengukuran kepuasan pelanggan dan menyerahkan kembali ke Sekretariat ISO			□ ↓			kuesioner yang telah diisi
5	Sekretariat ISO mengolah data kuisisioner kepuasan pelanggan yang telah terisi		□ ↓				Hasil olahan data kuisisioner
6	Sekretariat ISO menyajikan data hasil pengolahan kuisisioner kepuasan pelanggan kepada MR		□ ↓				Hasil olahan data kuisisioner
7	Sekretariat ISO mengarsipkan kuisisioner kepuasan pelanggan yang telah terisi		□ ↓				Arsip kuisisioner
8	Manajemen Representative menyerahkan data hasil pengolahan kuisisioner pada pihak-pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan	□ ↓					
9	Manajemen Representative memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai Prosedur Mutu Permintaan Tindakan Pencegahan dan perbaikan	□ ↓					