

Flowcart/Bagan Alir 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 Nusa Cendana	↓ □					
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	↓ □					