



## MANUAL PROSEDUR

### ANALISIS DATA KEPUASAN PELANGGAN

JURUSAN KETEKNIKAN PERTANIAN  
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

01002 07036

Revisi	:	1
Tanggal	:	18 Oktober 2012
Dikaji ulang oleh	:	Management Representative
Dikendalikan oleh	:	Unit Jaminan Mutu
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan

Jurusan Keteknikan Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian		Manual Prosedur Jurusan Keteknikan Pertanian	Disetujui Oleh
Revisi ke-	Tanggal		
1	18 Oktober 2012	01002 07036	Ketua Jurusan TEP



## Manual Prosedur

### Analisis Data kepuasan Pelanggan

# JURUSAN KETEKNIKAN PERTANIAN FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode Dokumen	:	01002 07036
Revisi	:	1
Tanggal	:	18 Oktober 2012
Diajukan oleh	:	<b>Ketua Jurusan</b>  <b>Dr. Ir. Ruslan Wirosoedarmo, MS.</b>
Dikendalikan oleh	:	<b>Management Representative</b>  <b>Ir. Musthofa Lutfi, MP</b>
Disetujui oleh	:	<b>Ketua Senat Fakultas</b>  <b>Dr.Ir. Bambang Susilo, M.Sc.Agr</b>

## **Kata Pengantar**

Penjaminan mutu akademik Jurusan Keteknikan Pertanian (TEP) adalah tanggungjawab seluruh sivitas akademika TEP. Agar arah kegiatan penjaminan mutu akademik di TEP dimengerti oleh semua unit pelaksana kegiatan akademik, maka perlu disusun manual prosedur Analisa Data Kepuasan Pelanggan yang bertujuan untuk menentukan, mengumpulkan dan menganalisa data yang tepat. Manual Prosedur Analisa Data Kepuasan Pelanggan Jurusan Keteknikan pertanian yang disusun oleh tim Unit Jaminan Mutu TEP ini menjadi acuan bagi dosen, Ketua program Studi, Ketua Laboratorium, Pimpinan ditingkat Jurusan Keteknikan Pertanian UB dalam implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK).

Malang, 2 September 2011  
Ketua Jurusan

Dr. Ir. Ruslan Wirosoedarmo, MS  
NIP 19530112 198003 1003

## **Tujuan**

Manual Prosedur ini ditujukan untuk menentukan, mengumpulkan dan Menganalisis data yang tepat untuk memberikan informasi yang berkaitan:

1. Kepuasan pelanggan dari proses (a) Pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi, (b) Penelitian, (c) pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang keteknikan pertanian, (d) pembinaan dan kerjasama civitas akademika, alumni, dan hubungan dengan lingkungan (stakeholder), dan (e) manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja.
2. Kesesuaian terhadap persyaratan output yang meliputi:  
(a) Sarjana (S1), (b) Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi, thesis, disertasi), Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten), (d) Paket teknologi, (e) Layanan Ilmiah (Scientific Service), (f) Jasa : pelatihan, konsultasi, magang, studi banding, penjualan produk, (g) Sarana Produksi dan Hasil Pertanian Ramah Lingkungan, (h) Kemitraan, (i) Jasa penelitian, (j) penerbitan jurnal, (k) Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium, kongres, (l) Peran serta dalam even ilmiah: Seminar, Lokakarya, Simposium, kongres, (m) Laporan Evaluasi Diri tahunan dalam proses SPMI dan lima tahun sekali terhadap pencapaian Renstra, (n) Laporan Kinerja Dosen (LKD), (o) Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil oleh atasan, (p) Laporan Kinerja EPSBED dan kinerja Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB berdasarkan criteria IRJEN dan BPK, (q) Laporan Keuangan oleh Akuntan Publik.
3. Karakteristik dan kecenderungan dari proses-proses serta produk termasuk peluang untuk melakukan tindakan pencegahan.
4. Para pihak terkait dengan Jurusan keteknikan Pertanian, FTP-UB.

## **Ruang Lingkup**

Semua kegiatan analisa data kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di semua bidang terkait dalam penerapan sistem manajemen mutu di Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB. Bagian ini menjelaskan metode yang digunakan untuk menentukan, mengumpulkan dan menganalisa data yang sesuai untuk menentukan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu dan untuk mengidentifikasi peluang untuk perbaikan. Ini mencakup data yang dihasilkan oleh kegiatan pemantauan dan pengukuran dan sumber lain yang relevan.

## **Definisi**

1. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi pencapaian mutu yang telah ditentukan.
2. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan customer (stakeholders), baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses dan keluaran dengan

memperhatikan nilai dan derajat kebaikan, keutamaan dan kesempurnaan (degree of excellence) yang selaras dengan rencana strategis Fakultas Pertanian UB. Dalam pelaksanaannya upaya pencapaian mutu harus mengacu pada Rencana Strategis Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB.

3. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu yang isinya berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 serta pedoman dalam layanan pendidikan IWA2:2007. Manual Mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan Jurusan Keteknikan Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya.
4. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan jurusan atau lembaga selain fakultas dan jurusan yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
5. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan jurusan/PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
6. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah lulusan (sarjana) yang dibentuk melalui proses bisnis pada Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB.
7. Universitas adalah Universitas Brawijaya yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau pendidikan vokasi dalam sejumlah ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.
8. Fakultas Teknologi Pertanian adalah himpunan sumber daya pendukung, yang dapat dikelompokkan menurut program studi, yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik, vokasi, atau profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan dan teknologi budidaya pertanian dan sumberdaya alam.
9. Ketua Jurusan adalah ketua jurusan keteknikan pertanian, FTP-UB.
10. Senat Fakultas Pertanian adalah Senat Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.
11. Jurusan adalah himpunan sumber daya pendukung program studi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan dan teknologi pertanian dan sumberdaya alam.
12. Organisasi dan Tata Kerja adalah Organisasi dan Tata Kerja Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB yang merupakan jabaran Statuta Universitas ke dalam rincian hubungan tentang fungsi dan tugas organisasi di semua struktur organisasi Universitas yang ditetapkan oleh Senat Fakultas.
13. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan Universitas Brawijaya dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
14. Dosen Tetap adalah dosen yang bekerja penuh waktu yang berstatus sebagai tenaga pendidikan tetap di Universitas Brawijaya.
15. Baku Mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan.
16. Karakteristik: setiap properti atau atribut yang berbeda dari proses, produk atau layanan yang dapat digambarkan dan diukur untuk menentukan kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan persyaratan yang ditentukan.
17. Pengendalian Distribusi: Sebuah metode di mana pengendali Jaminan Mutu me-update tepat waktu dari dokumen yang dikeluarkan serta perpindahan tepat waktu dari dokumen usang.
18. Pengendalian Dokumen: Sebuah dokumen yang memiliki potensi untuk dampak kualitas produk dan karena itu, dikendalikan oleh status revisi dalam sistem mutu.
19. Pelanggan (Customer): Para pihak atau wakil mereka yang mendapatkan proses pelayanan Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB.
20. Disposisi: suatu tindakan yang menentukan bagaimana ketidaksesuaian adalah untuk diselesaikan.

21. Evaluasi: penilaian untuk menentukan apakah atau tidak proses layanan dan program jaminan kualitas yang mampu menghasilkan produk yang berkualitas atau menyediakan pelayanan yang berkualitas dan menghasilkan bukti yang mendukung keputusan manajemen.
22. Inspeksi: pemeriksaan, pengukuran dan pengujian karakteristik produk atau jasa untuk menentukan penerimaan dan merekam data inspeksi.
23. Intranet: sistem komunikasi internal yang dapat diakses via browser, dan berada pada jaringan area lokal.
24. Pemantauan: kebebasan untuk melaksanakan, memverifikasi secara periodik proses untuk memastikan bahwa semua parameter dari proses-proses yang dipertahankan dalam spesifikasi yang ditetapkan oleh prosedur proses.
25. Ketidaksesuaian: kekurangan dalam karakteristik, dokumentasi atau prosedur yang membuat kualitas produk atau layanan tidak dapat diterima, tak tentu atau tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Contoh ketidaksesuaian adalah: cacat fisik, kegagalan tes, dokumentasi yang tidak memadai, penyimpangan dari pengolahan diresepkan atau dari bagian lain dari program.
26. Prosedur: sebuah dokumen yang menentukan, sebagaimana berlaku, tujuan dan ruang lingkup kegiatan; apa yang harus dilakukan dan oleh siapa, kapan, dimana, dan bagaimana itu akan dilakukan, apa bahan, peralatan, dan dokumentasi harus digunakan, dan bagaimana itu harus dikendalikan.
27. Kualitas: karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuan mereka untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan.
28. Jaminan Kualitas: semua tindakan terencana dan sistematis yang diperlukan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa produk atau jasa akan memenuhi persyaratan yang ditentukan.
29. Mengolah: pengolahan produk dan jasa yang berulang agar sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan.
30. Surveilans: evaluasi berkelanjutan, analisis dan verifikasi catatan pemasok, metode, prosedur, produk dan jasa, untuk memastikan bahwa persyaratan telah terpenuhi.
31. Validasi: konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif, bahwa persyaratan untuk suatu maksud khusus atau aplikasi telah terpenuhi.
32. Verifikasi: meninjau, memeriksa, meneliti, pengukuran, pengujian, pemeriksaan, menyaksikan pemantauan atau menetapkan dan mendokumentasikan secara independen bahwa produk, proses, jasa dan dokumen sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

#### **4. Rujukan**

1. Manual Mutu Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP UB (01002 05000)
2. Renstra Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB 2012 - 2015
3. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional
4. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

#### **5. Garis Besar Kebijakan dan Prosedur**

1. Tingkat kepuasan pelanggan secara formal diukur sesuai metode yang didefinisikan dalam SMM Lampiran 1. Tindakan diimplementasikan secara tepat setelah data dikumpulkan dilakukan analisis data untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan memenuhi tujuan sasaran mutu tertentu.

2. Pengolahan data memberikan tantangan Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB untuk memenuhi kesesuaian persyaratan sasaran mutu dan ditinjau secara berkelanjutan oleh pimpinan di Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB. Rincian spesifik atau temuan hasil analisis proses dicatat pada Dokumen "*Gap Analisis*" oleh MR.
3. Pola-pola Proses dan karakteristik kinerja Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB. dianalisis secara berkelanjutan oleh pimpinan melalui rapat koordinasi pimpinan yang mengulas kekurangan dan kebaikan yang sedang berlangsung terhadap kinerja Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB dan menerapkan tindakan koreksi dan pencegahan secara *real-time* untuk menghasilkan metode yang lebih baik dari proses manajemen yang dijalankan oleh Jurusan Keteknikan Pertanian, FTP-UB.
4. Ketidakesuaian secara resmi dirangkum tiap semester pada "*Management Review*" untuk mengidentifikasi peluang untuk tindakan pencegahan.
5. Kelemahan dan Kelebihan pelaksanaan Manajemen di analisis lebih lanjut dalam Evaluasi Diri guna menyusun masukan Penyusunan Renstra dan Program Kerja Ketua jurusan

## 6. Bagan Alir

