

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)		
PROSEDUR MUTU			
PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN			
Kode. Dok	Revisi	TglTerbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	1 dari 9

PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	TandaTangan
DibuatOleh	Dr. Abdi Fithria, S.Hut.,M.P	Sekretaris LPM	
DisahkanOleh	Dr. Ir. M. Ahsin Rifa'i, M.Si	Ketua LPM	

PERINGATAN !

**Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari
Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Lambung Mangkurat**

Rektorat ULM Lt.III

Jl. Brigjen H. HasanBasry Banjarmasin
Telp. (0511) 3306694 , Fax. (0511) 3306694
Email: lpm@ULM.ac.id

Status Distribusi *) :

☐ **DIKENDALIKAN**

☐ **TIDAK DIKENDALIKAN**

PenerimaDistribusi :

Tanggal Distribusi :

*) Beri tanda ✓ untuk yang sesuai



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	TglTerbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	2dari 9

SEJARAH REVISI

Revisi	Tanggal	DeskripsiPerubahan	Keterangan
00	Juli 2012	Penerbitan perdana	
01	Maret 2016	RevisiVersi ISO 9001:2015	- Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran - Perubahan Format <i>Header</i> - Penyesuaian Kode Klausul yang dirujuk berdasarkan versi ISO 9001:2008 menjadi versi ISO 9001:2015
02	1 November 2017	Revisi mengacu pada perubahan struktur organisasi LPM	- Penyesuaian terhadap perubahan Struktur Organisasi LPM - Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran
03	2 Januari 2019	Revisi mengacu pada perubahan Statuta ULM	- Perubahan pada lambang dan logo LPM - Perubahan singkatan nama Universitas dari UNLAM menjadi ULM
04	2 Januari 2020	Revisi mengacu pada perubahan Kelembagaan dan struktur organisasi	- Perubahan pada nama kementerian - Perubahan pada struktur organisasi LPM



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	TglTerbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	3dari 9



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	4 dari 9

1. Tujuan

- 1.1. Guna menjamin pelaksanaan administrasi, pelayanan dan komunikasi dengan Pelanggan telah sesuai dengan persyaratan system manajemen mutu dan persyaratan pelanggan
- 1.2. Sebagai panduan untuk mengatur penyelenggaraan administrasi, pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan.

2. Lingkup

- 2.1. Prosedur ini mencakup mekanisme penanganan administrasi, pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan, dari mulai kegiatan pembuatan usulan rencana biaya dan program kegiatan, pelayanan komunikasi dengan pelanggan, dan pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan, evaluasi kepuasan pelanggan, hingga pelaporan hasil kegiatan pelayanan terhadap pelanggan.
- 2.2. Penerapan Prosedur ini mencakup bagian Sekretaris, Kepala Pusat dan Ketua LPM ULM.

3. Acuan

- 3.1. Klausul 8.2.1 dan 9.1.2 Standar ISO 9001 : 2015
- 3.2. Pedoman Mutu LPM ULM sub-Bab 8.2.1 dan 9.1.2

4. Definisi

- 4.1. Term Of Reference (TOR) adalah kerangka kerja atau outline dari suatu kegiatan yang mendeskripsikan tujuan dan struktur suatu proyek dan kesepakatan-kesepakatan umum sebelum melangkah ke arah kontrak (kerja) antar perusahaan atau antar institusi.
- 4.2. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani pelanggan sehubungan dengan jasa yang diberikan.
- 4.3. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami
- 4.4. Pelanggan (*customer/stakeholder*) adalah organisasi atau orang yang menerima/menggunakan produk/jasa/fasilitas di dalam suatu proses kegiatan.
- 4.5. Proses (*Process*) adalah set kegiatan saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*Output*)
- 4.6. Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction*) adalah persepsi pelanggan tentang derajat objektif dan menilainya secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria kesesuaian produk telah dipenuhi, minimal sesuai dengan apa yang diharapkannya.

5. Tanggung Jawab dan Wewenang

- 5.1. Ketua LPM bertanggung jawab memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5.2. Wakil Manajemen Mutu berkoordinasi dengan bidang terhadap pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan.
- 5.3. Sekretaris LPM membantu Ketua LPM dalam memastikan persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

6. Prosedur



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

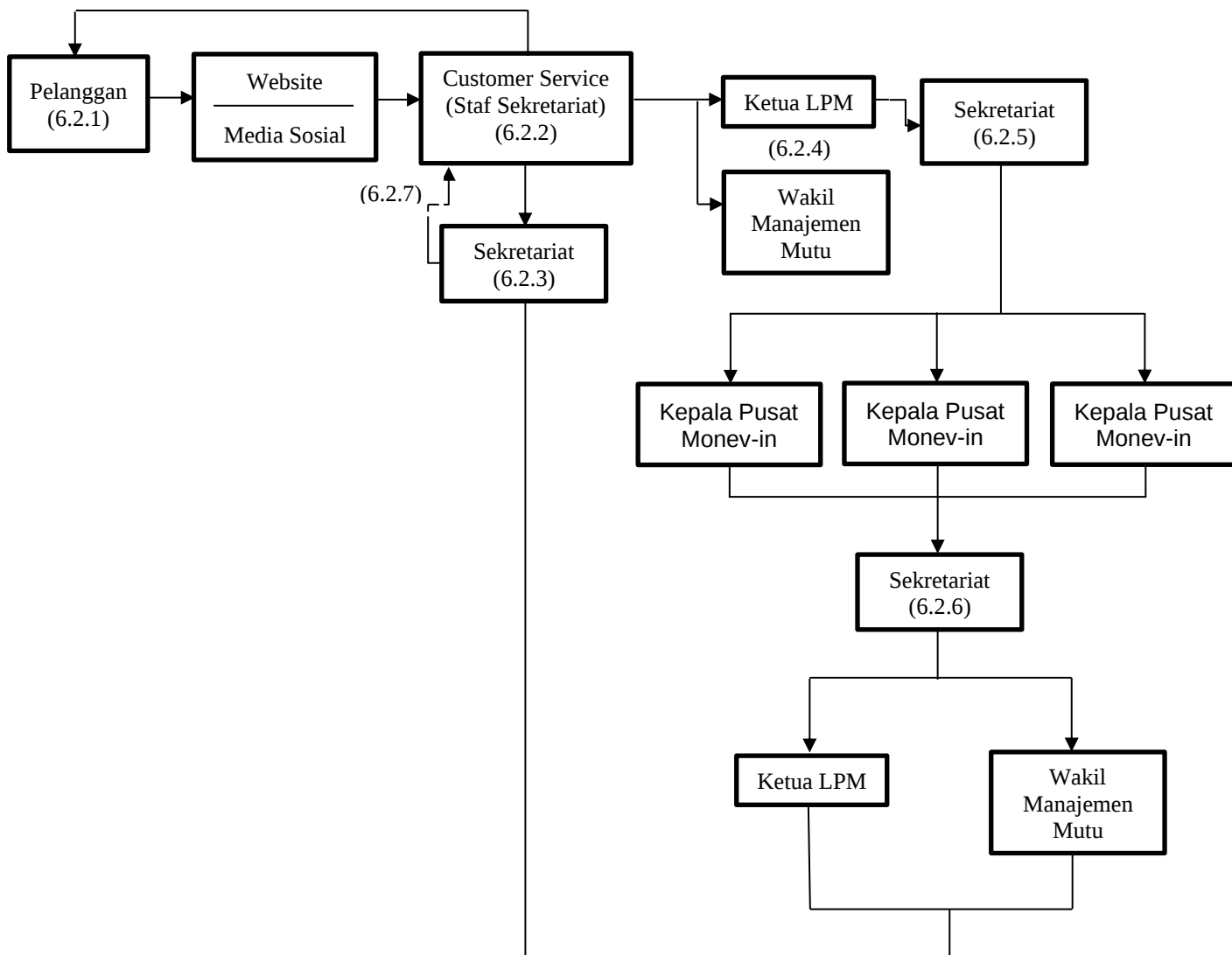


PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	TglTerbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	5dari 9

6.1. Diagram Alir Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	TglTerbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	6dari 9

6.2. Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan

- 6.2.1. Pelanggan datang kepada Penanggung Jawab melalui kesekretariatan untuk menerima layanan dan komunikasi mengenai berbagai hal. Komunikasi yang dilakukan bisa dalam bentuk surat, kedatangan langsung, sms, email atau media lainnya.
- 6.2.2. Kedatangan pelanggan ini dapat dilihat dari buku tamu. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan akan dicatat dalam Kartu Layanan Pelanggan. **Formulir LPM-FRM-SEK-10** dan ada Tanda Terima LPM mengenai keperluan yang disampaikan akan ditindaklanjuti. **Formulir LPM-FRM-SEK-11.**
- 6.2.3. Komunikasi yang dilakukan lewat surat (surat masuk) dilakukan dengan menggunakan instruksi kerja surat masuk **LPM-IK-SEK-05**
- 6.2.4. Keperluan pelanggan tersebut akan diteruskan oleh sekretariat kepada sekretaris dengan menggunakan/melampirkan kartu disposisi sesuai **Formulir LPM-FRM-SEK-12**
- 6.2.5. Kartu disposisi dengan dokumen yang menyertainya akan diberi catatan oleh Sekretaris tingkat kepentingannya dan disampaikan kepada Ketua LPM dan atau Wakil Manajemen Mutu melalui Sekretariat.
- 6.2.6. Ketua LPM dan atau Wakil Manajemen Mutu melakukan penelaahan terhadap dokumen yang telah didisposisikan oleh sekretaris dan menyampaikan hasil telaahannya kembali kepada sekretaris untuk ditindaklanjuti.
- 6.2.7. Disposisi dari Ketua LPM dan atau Wakil Manajemen Mutu segera disampaikan oleh Sekretaris dengan menyampaikan kepada bidang terkait, untuk ditindaklanjuti bersama dan menghasilkan suatu keputusan atau kesepakatan atas permintaan layanan dari pelanggan. Hasil penelaahan tersebut dibuat dalam Kartu Tindakan Layanan Pelanggan. **Formulir LPM-FRM-SEK-13**
- 6.2.8. Hasil keputusan bidang terkait tersebut akan dibuatkan laporan atau dokumennya oleh sekretaris dan disampaikan kepada Ketua LPM dan atau Wakil Manajemen Mutu untuk diketahui serta disetujui.
- 6.2.9. Dokumen ataupun hasil kesepakatan yang berupa Kartu Tindakan Layanan Pelanggan yang telah diketahui dan disetujui oleh Ketua LPM dan atau Wakil Manajemen Mutu.
- 6.2.10. Pelanggan akan menerima surat balasan (surat keluar) atas permintaan layanan yang dimaksud. Dokumen layanan pelanggan yang disampaikan lewat surat (surat keluar) dilakukan dengan menggunakan instruksi kerja surat keluar **LPM-IK-SEK-06**
- 6.2.11. Jasa layanan dan komunikasi dengan pelanggan yang tidak sesuai akan dilakukan tindakan koreksi sesuai dengan prosedur yang tertuang dalam prosedur tindakan koreksi (**LPM-POS-WMM-04**).
- 6.2.12. Hasil produk layanan LPM direkam dalam formulir Daftar layanan LPM, yaitu **Formulir LPM-FRM-SEK-20**, dan daftar rekaman distribusi layanan LPM direkam dalam **Formulir LPM-FRM-SEK-21**.

6.4 Evaluasi Kepuasan Pelanggan

- 6.4.1 Untuk mendapatkan masukan dan perbaikan pelayanan, secara periodik minimal sekali dalam setahun, Sekretariat LPM melakukan evaluasi kepuasan pelayanan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	7 dari 9

kepada pelanggan yang pernah mendapatkan layanan dari bidang system mutu, bidang Akreditasi dan Bidang Monitoring dan Evaluasi.

6.4.2 Evaluasi persepsi pelanggan dilaksanakan dengan mengirimkan dan menyediakan **Kuesioner Evaluasi Kepuasan Pelanggan, LPM-FRM-SEK-15**, kepada pelanggan dari pihak Program Studi dan dari pihak Institusi.

6.4.3 Evaluasi kepuasan pelanggan menggunakan metode Analisa Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelanggan, dengan melakukan survey responden menggunakan Form Evaluasi Kepuasan Pelanggan **LPM-FRM-SEK-15** yang disampaikan kepada sampel pelanggan.

6.4.4 Berdasarkan hasil pengisian form tersebut, hasilnya direkapitulasi kedalam **Form Rekapitulasi Evaluasi Kepuasan pelanggan LPM-FRM-SEK-16**, kemudian diinterpretasikan kedalam table kuadran.

6.4.5 Hasil Kuadran menunjukkan kesimpulan analisa data sebagai berikut :

- Jika sebaran data persepsi pelanggan lebih banyak pada kuadran I, maka pelanggan menyatakan puas terhadap kinerja layanan yang dipasarkan, dan menganggap penting kriteria yang dievaluasi.
- Jika sebaran data persepsi pelanggan lebih banyak pada kuadran II, maka pelanggan menyatakan puas terhadap kinerja layanan yang dipasarkan, namun menganggap tidak penting kriteria yang dievaluasi.
- Jika sebaran data persepsi pelanggan lebih banyak pada kuadran III, maka pelanggan menyatakan tidak puas terhadap kinerja layanan yang dipasarkan, namun menganggap tidak penting kriteria yang dievaluasi.
- Jika sebaran data persepsi pelanggan lebih banyak pada kuadran IV, maka pelanggan menyatakan tidak puas terhadap kinerja layanan yang dipasarkan, dan menganggap penting kriteria yang dievaluasi.

6.4.6 Hasil Analisis data dapat disimpulkan :

- Pada sebaran persepsi di kuadran I, kinerja layanan harus dipertahankan, dan dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.
- Pada sebaran persepsi di kuadran II dan III, kinerja layanan dapat dilakukan tindakan perbaikan, dengan mempertimbangkan untuk merubah kriteria layanan yang dijadikan bahan evaluasi ini.
- Pada sebaran persepsi di kuadran IV, kinerja layanan harus dilakukan tindakan perbaikan, guna memastikan pelanggan tidak mencari pemasok perusahaan lain.

6.4 Informasi dan Penanganan Klaim Pelanggan

6.4.1 Sekretaris mengkoordinir pelaksanaan pemberian informasi terkait layanan LPM kepada pelanggan program studi (Prodi) atau Institusi. Informasi yang disampaikan dapat berupa :

- Pelayanan baru yang akan disediakan LPM
- Peningkatan atau perubahan pelayanan yang tersedia
- Program dan penjadwalan tenaga ahli lingkup LPM (Instruktur, pendamping Akreditasi dan Asesor Monev).

6.5.2 Pemberian informasi pelayanan secara langsung maupun melalui media komunikasi.

Pemberian informasi secara langsung dapat berupa :



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	TglTerbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	8dari 9

- 1) Penjelasan langsung kepada pelanggan yang datang ke LPM
 - 2) LPM melaksanakan rapat koordinasi dengan pelanggan terkait
 - 3) LPM memberikan sosialisasi atau pelatihan kepada pelanggan
- 6.5.3 Pemberian informasi pelayanan maupun menerima informasi dapat melalui media komunikasi sebagai berikut :
- 1) Melalui media website: www.lpm.ULM.ac.id
 - 2) Melalui email, alamat: lpm@ULM.ac.id
 - 3) Melalui SMS Center 085251951727
 - 4) Melalui Telepon/Fax No. 0511-3306694
- 6.5.4 Sekretariat LPM menerima klaim dan complain dari pelanggan melalui fax, telpon, surat atau secara langsung disampaikan oleh pelanggan pada saat kunjungan ke kantor LPM.
- 6.4.5 Sekretariat LPM mencatat semua Klaim atau Komplain tersebut pada **Catatan Klaim atau Komplain Pelanggan LPM-FRM-SEK-17**, dan menyampaikan kepada bidang terkait untuk ditindak lanjuti.
- 6.5.6 Kepala Pusat terkait melakukan verifikasi terhadap klaim atau complain pelanggan, berdasarkan hasil verifikasi apabila dinyatakan memadai, maka bagian yang mendapat klaim / complain melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk melakukan perbaikan dan melaporkan tindakan perbaikan tersebut kepada Wakil Manajemen.
- 6.5.7 Berdasarkan laporan tersebut, Wakil Manajemen memerintahkan Sekretariat untuk mengkomunikasikan hasil tindakan koreksinya kepada pelanggan.
- 6.5.8 Sekretaris mencatat Klaim Pelanggan sesuai **Penanganan Klaim Pelanggan LPM-FRM-SEK-18**.

7. Lampiran

- | | |
|----------------------|---|
| 7.1. LPM-IK-SEK-05 | Instruksi kerja surat masuk |
| 7.2. LPM-IK-SEK-06 | Instruksi kerja surat keluar |
| 7.3. LPM-FRM-SEK-10 | Buku Layanan Pelanggan |
| 7.4. LPM-FRM-SEK-11 | Tanda Terima LPM |
| 7.5. LPM-FRM-SEK-12 | Kartu Disposisi |
| 7.6. LPM-FRM-SEK-13 | Kartu Tindakan Layanan Pelanggan |
| 7.7. LPM-FRM-SEK-14 | Tanda Terima Pelanggan |
| 7.8. LPM-FRM-SEK-15 | Kuesioner Evaluasi Kepuasan Pelanggan LPM |
| 7.9. LPM-FRM-SEK-16 | Rekapitulasi Evaluasi Kepuasan Pelanggan |
| 7.10. LPM-FRM-SEK-17 | Catatan Klaim atau Komplain Pelanggan |
| 7.11. LPM-FRM-SEK-18 | Penanganan Klaim Pelanggan |
| 7.12. LPM-FRM-SEK-20 | Daftar Layanan LPM |



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**



PROSEDUR MUTU

PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-SEK-03	04	2 Januari 2020	9 dari 9

7.13. LPM-FRM-SEK-21

Daftar Rekaman Distribusi Layanan LPM