



UNIVERSITAS PANCASILA

Kampus : Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640

Telp. (021) 7270086 - 89 Fax. (021) 7271868

www.univpancasila.ac.id, email : humas@univpancasila.ac.id

Yayasan : 727.2010, FE: 727.1830, FF: 786.4727, FH: 727.2443, FT: 786.4730, F.Psi: 787.1325

FIKOM : 787.0451, F. Pariwisata : 788.85779, MM: 314.3966, Maksi: 787.2355, MIH : 391.9013, MTM: 319.26047

MIF : 786.4727, Prodi Kenotariatan : 7871701, Program Doktor Ilmu Ekonomi : 390.4271

MoM PEMBAHASAN SURVEY PELANGGAN / KUISONER

KJM DAN SJM FAKULTAS DAN SEKOLAH PASCASARJANA

18 Agustus 2022 : 09.00 – 12.00

Peserta yang Hadir :

1. Ka. KJM
2. Waka. KJM
3. Ka. LP3
4. Para Ka. SJM Fakultas dan SpS
5. Para Staf SJM Fakultas dan Sps
6. Pramono Adjie
7. Staf KJM

Tempat : Ruang Rapat Lantai 2 Rektorat

Agenda : Pembahasan Survey Pelanggan / Kuisoner

1. Pembukaan dari Ka. KJM

- a. Untuk pembuatan survey pelanggan bagi Universitas Pancasila dibuat dalam bentuk jumlah minimum saja, jangan terlalu banyak. Dan dibuat ciri khas dari Universitas Pancasilanya.
- b. Contoh seperti ITB : ada 1 survey kepuasan tendik pada layanan asuransi kesehatan, dan layanan asuransi mental.
- c. Pertanyaan dimensi 3 – 5 pertanyaan.
- d. Benchmark dapat diambil dari ITB
- e. Pertanyaan dibuat 15-25 dalam 1 dimensi.

2. Pembahasan selama Rapat

- a. Tangible : dapat dilihat langsung atau terwujud biasanya fisik, penampilan personil dan peralatan.
- b. Reability : kemampuan untuk melakukan layanan yang diwujudkan seperti handal dan akurat
- c. Responsiveness : kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.

- d. Assurance : Pengetahuan, kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Emphaty : Kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya
- f. Mitra, Dosen dan Tendik dinilai dari Institusinya
- g. Pengguna Lulusan dinilai dari lulusannya
- h. Tidak harus sequal tetapi dalam bentuk diagram kartesius bisa.
- i. Untuk data dan tendik dapat diutarakan dalam harapan dan ekspetasi menurut Pak Supriadi, dan Ibu Laila
- j. Semua berpendapat sama dengan Pak Ahmed, tetapi jawaban dari Pak Hendry tidak hanya dari 1 harapan saja , tetapi tetap ada keduanya.
- k. Persepsi dan Ekspetasi, atau harapan dan Kenyataan
- l. Penilaian dapat dicontohkan :
 - 1 : Sangat baik
 - 2 : Baik
 - 3 : Cukup baik
 - 4 : Kurang baik
- m. LP3 sudah identifikasi file untuk instrumen kepuasan pelanggan, fakultas yang mengirimkannya adalah FEB, FF, FT, F.Psi, F.Par, dan SpS
- n. Nama kelompoknya adalah :

Dosen	Tendik	Kerjasama	Pengguna Lulusan
Eka	Nurmalia	Dede	Supriadi
Andi	Laila	Leli	Ahmed
Aulia	Ponco	Lisda	Erwin
Putri	Yunus	Sari	Aji
	Udin	Icha	

3. Kesimpulan dari Pembahasan :

1. Harapan tetap ada , ekspetasi pun tetap ada tetapi tetap menggunakan standar
2. Adanya kelompok dalam pengerjaan 4 survey
 - Survey Kuisoner Dosen
 - Survey Kuisoner Tendik
 - Survey Kuisoner Kerjasama
 - Survey Kuisoner Pengguna Lulusan
3. Untuk Survey Dosen, Tendik dan Kerjasama ditampilkan di website KJM
4. Untuk Survey Pengguna Lulusan ditampilkan di SIAK
5. Di SIAK dan website KJM dapat diakses oleh SJM Fakultas