

ABSTRAK

Fakultas Sains dan Teknologi adalah salah satu fakultas di UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang menerapkan ISO 9001:2008 untuk manajemen mutu di lingkungannya. Namun dengan tenaga kerja yang terbatas dan penanganan kepuasan pelanggan yang harus dikelola secara besar membuat kualitas manajemen mutu tidak terawasi secara baik oleh pihak eksekutif maupun tim manajemen mutu yang ada. Pengembangan sistem penanganan kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan fitur layanan pengingat elektronik (*reminder*) dan *monitoring* dari seluruh kegiatan kepuasan pelanggan. Layanan pengingat dikirimkan oleh eksekutif di fakultas atau oleh penjamin mutu kepada fungsi di fakultas yang belum menanggapi keluhan/saran/pujian dan status Permohonan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) yang masih ditangguhkan. Layanan Monitoring seluruh aktivitas yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan bisa diawasi oleh eksekutif di fakultas atau penjamin mutu.

Kata kunci: sistem penanganan kepuasan pelanggan, ISO 9001:2008, layanan pengingat, layanan *monitoring*



ABSTRACT

Faculty of Science and Technology is one of the faculty at UIN Sunan Gunung Djati Bandung which implements ISO 9001: 2008 for quality management in its environment. However, with limited manpower and customer satisfaction handling that must be managed in a large way making the quality of the quality management is not well supervised by the executive or any quality management team. Development of customer satisfaction handling system is using features of electronic reminder service and monitoring of all customer satisfaction activities. Reminder services was sent by the executives in faculty or quality assurance to the functions at faculty who have not responded to complaints / suggestions / praises and status of the Corrective and Prevention Action (PTPP) which are suspended. Monitoring service of all activities that related to customer satisfaction can be supervised by the executives of the faculty or quality assurance.

Keywords: customer satisfaction handling system, ISO 9001:2008, reminder service, monitoring service


UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG