




**INSTITUT PERTANIAN BOGOR
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN**

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

NO. POB/FEM/ESL/15 Rev.00


URAIAN	Nama Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disusun oleh	Staff Komisi Kemahasiswaan		
Diperiksa oleh	Staff Gugus Kendali Mutu (GKM)		
Disahkan oleh	Ketua Departemen		

STATUS DOKUMEN		
No. Distribusi		

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN DEPARTEMEN EKONOMI SUMBERDAYA DAN LINGKUNGAN	Kode : POB/FEM/ESL /15
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)	Tanggal Berlakunya : 01 September 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 00

SEJARAH PERUBAHAN DOKUMEN
FRM/FEM/ESL/15-00 ; Tgl. _____

Tanggal	Catatan Perubahan	Alasan Perubahan

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN DEPARTEMEN EKONOMI SUMBERDAYA DAN LINGKUNGAN	Kode : POB/FEM/ESL /15
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)	Tanggal Berlaku : 01 September 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 00

1. Tujuan

Sebagai panduan dalam melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi penyusunan materi, analisa data dan tindak lanjut dari data hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di lingkungan Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan, FEM IPB.

3. Definisi

- (1) SMM: Sistem Manajemen Mutu
- (2) Kepuasan pelanggan adalah derajat/ukuran persepsi pelanggan berdasarkan parameter yang ditetapkan atas produk dan/atau pelayanan yang diterima mereka.
- (3) Dept. ESL: Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB
- (4) POB: Prosedur Operasional Baku
- (5) PS: Program Studi


4. Referensi

- (1) Pedoman Mutu Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB (PDM/FEM/01)
- (2) SNI-ISO 9001:2008. Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan.
- (3) POB Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Departemen ESL Tahun 2012

5. Ketentuan Umum

- (1) Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilaksanakan minimal satu kali dalam setahun.

Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin pengendali dokumen/wakil manajemen Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB.	Hal 3 dari 7
--	--------------


	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN DEPARTEMEN EKONOMI SUMBERDAYA DAN LINGKUNGAN	Kode : POB/FEM/ESL /15
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)	Tanggal Berlaku : 01 September 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 00

(2) Pengukuran dilakukan terhadap kinerja pelayanan oleh pelanggan melalui pengisian form survey kepuasan pelanggan baik didistribusikan secara langsung maupun berbasis web (*on line*).

6. Prosedur

6.1 Rincian Prosedur


- (1) Wakil Manajemen menetapkan metode, jenis dan waktu untuk dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jenis pengukuran dapat menggunakan kuesioner atau jenis lain yang sesuai dengan tujuan yang ingin diperoleh.
- (2) Wakil manajemen bersama pejabat terkait (Koordinator/Sekretaris Departemen/KetuaPS/KTU) dan Pelaksana Kegiatan menyusun materi dan teknik analisa data yang akan digunakan.
- (3) Wakil Manajemen menugaskan Pelaksana atau tim untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terkait proses pembelajara/pelayanan yang telah diselenggarakan.
- (4) Wakil Manajemen, bersamam Pejabat terkait (Koordinator/Sekretaris Departemen/KetuaPS/KTU) dan Pelaksana Kegiatan membahas materi yang akan digunakan, lingkup kegiatan yang akan dilakukan, waktu pelaksanaan serta anggaran yang diperlukan.
- (5) Pelaksana melakukan pengumpulan data lapangan, menganalisa data yang diperoleh dan membuat laporan untuk diserahkan ke Wakil Manajemen.
- (6) Berdasarkan laporan yang diterima, Wakil Manajemen melakukan pembahasan bersama Pejabat terkait (Koordinator/Sekretaris Departemen/KetuaPS/KTU) dan Pelaksana Kegiatan, kemudian menetapkan tindak lanjut yang harus dilakukan, penanggung jawab tindak lanjut sekaligus target dan waktu pelaksanaannya.

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN DEPARTEMEN EKONOMI SUMBERDAYA DAN LINGKUNGAN	Kode : POB/FEM/ESL /15
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)	Tanggal Berlaku : 01 September 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 00

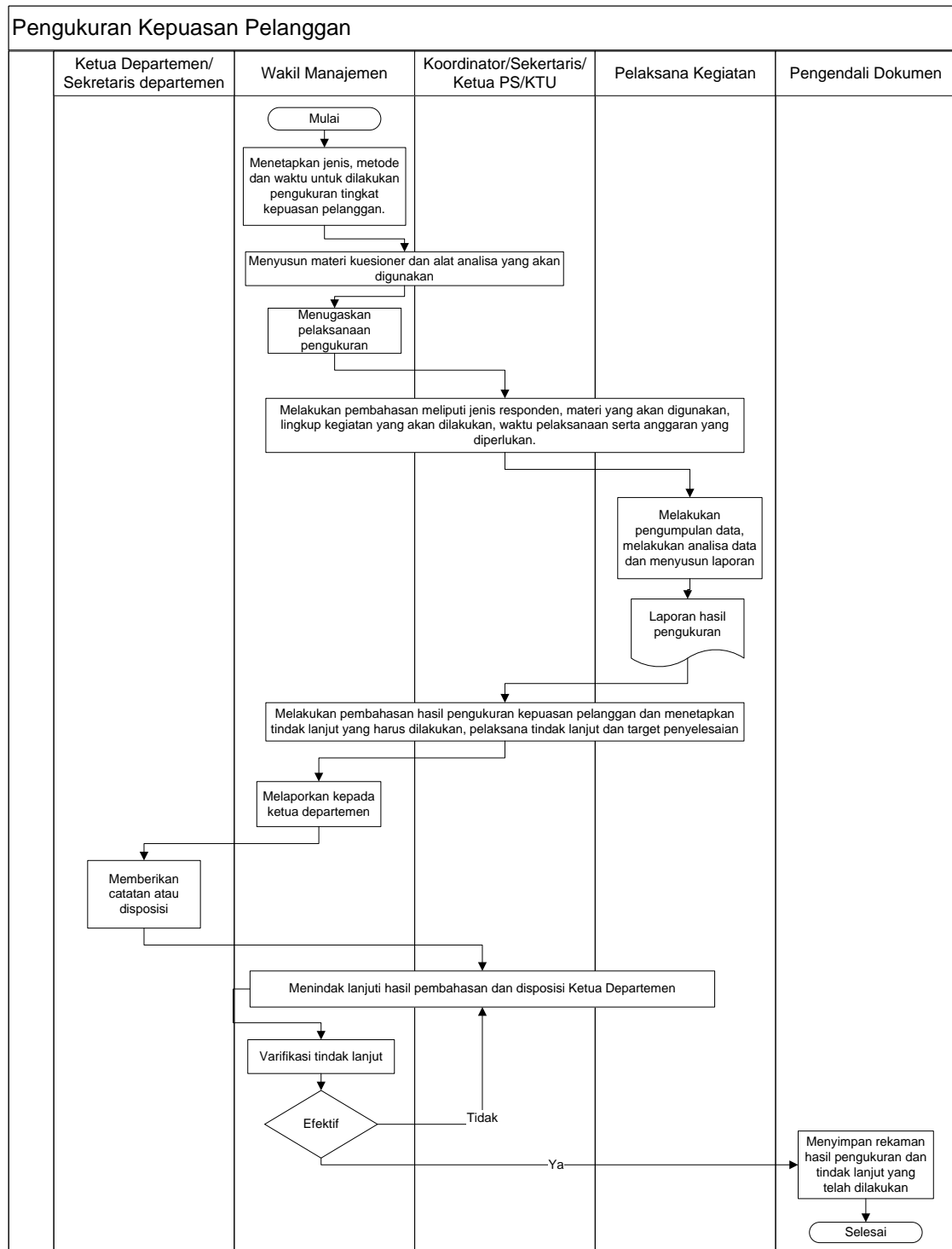
- (7) Wakil Manajemen melaporkan hasil pembahasan kepada Ketua Departemen ESL.
- (8) Ketua Departemen ESL memberikan disposisi atau catatan terhadap laporan yang diterima.
- (9) Wakil Manajemen/pejabat terkait/Pelaksana menindaklanjuti disposisi/catatan dari Ketua Departemen ESL.
- (10) Wakil manajemen melakukan verifikasi efektifitas tindak lanjut yang telah dilakukan. Jika belum efektif, maka diinformasikan kepada pejabat/pelaksana untuk memperbaiki. Jika dinilai efektif, maa dokumen diserahkan pada Pengendali Dokumen/Pelaksana Administrasi untuk disimpan.
- (11) Pengendali Dokumen/Pelaksana Administrasi menyimpan rekaman materi/kuesioner, hasil analisa data, risalah rapat pembahasan dan hasil tindak lanjut yang dilakukan.

Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin pengendali dokumen/wakil manajemen Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB.

Hal 5 dari 7


	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN DEPARTEMEN EKONOMI SUMBERDAYA DAN LINGKUNGAN	Kode : POB/FEM/ESL /15
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)	Tanggal Berlaku : 01 September 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 00

6.2 Bagan Alir Prosedur



Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin pengendali dokumen/wakil manajemen Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB.

Hal 6 dari 7

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN DEPARTEMEN EKONOMI SUMBERDAYA DAN LINGKUNGAN	Kode : POB/FEM/ESL /15
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)	Tanggal Berlaku : 01 September 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 00

7. Daftar Dokumen Pendukung

- (1) Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan
- (2) Hasil Analisa Data
- (3) Risalah pembahasan tindak lanjut

8. Lampiran

- (1) Formulir Kepuasan Mahasiswa