



**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		



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


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

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

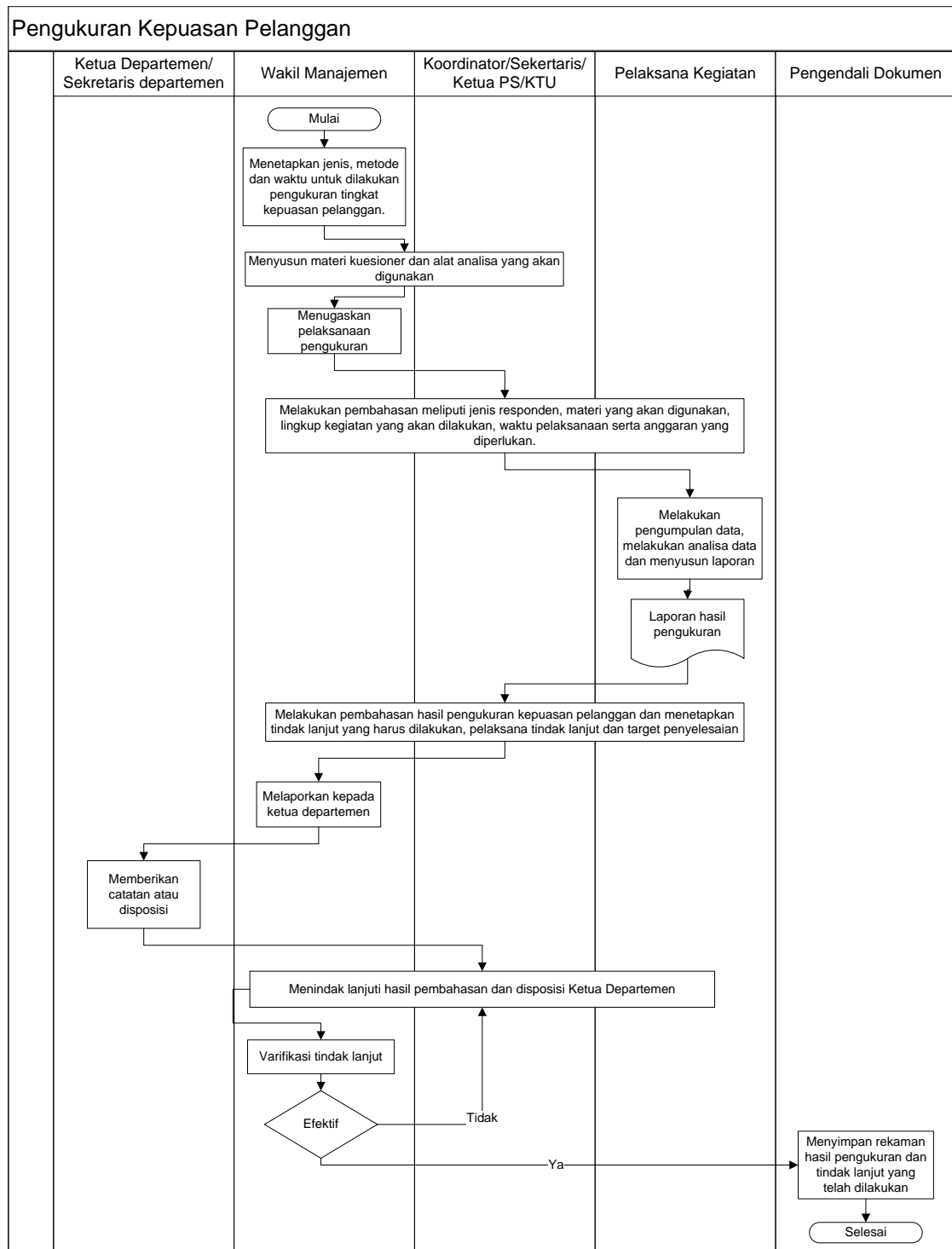
- (7) Wakil Manajemen melaporkan hasil pembahasan kepada Ketua Departemen ESL.
- (8) Ketua Departemen ESL memberikan disposisi atau catatan terhadap laporan yang diterima.
- (9) Wakil Manajemen/pejabat terkait/Pelaksana menindaklanjuti disposisi/catatan dari Ketua Departemen ESL.
- (10) Wakil manajemen 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


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

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