



**SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

NO. POB/STK-PP/18

Disiapkan oleh:
Dr. Farit M. Afendi
Komisi Pendidikan

Tanda Tangan:

Tanggal:

05 OCT 2015

Diperiksa oleh
Dr. Bagus Sartono
Wakil Manajemen

Tanda Tangan:

Tanggal:

05 OCT 2015


Disahkan oleh
Dr. Anang Kurnia
Ketua Departemen

Tanda Tangan:

Tanggal:

05 OCT 2015

Status Dokumen		
Nomor Salinan/Distribusi		

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS MATEMATIKA DAN IPA DEPARTEMEN STATISTIKA	Kode : POB/STK-PP/18
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tgl berlaku : 2 Januari 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 01



SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR

PROSEDUR OPERASIONAL BAKU
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

NO. POB/STK-PP/18

Disiapkan oleh:
 Dr. Farit M. Afendi
 Komisi Pendidikan

Tanda Tangan:

Tanggal:

Diperiksa oleh
 Dr. Bagus Sartono
 Wakil Manajemen

Tanda Tangan:


Tanggal:

Disahkan oleh
 Dr. Anang Kurnia
 Ketua Departemen

Tanda Tangan:

Tanggal:

Status Dokumen		
-----------------------	--	--


	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS MATEMATIKA DAN IPA DEPARTEMEN STATISTIKA	Kode : POB/STK-PP/18
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tgl berlaku : 2 Januari 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 01

Nomor Salinan/Distribusi	
---------------------------------	--

POB/STK-PP/18/FRM-01-01
2 Januari 2016

SEJARAH PERUBAHAN DOKUMEN

Tanggal	Catatan Perubahan	Alasan Perubahan
2 Januari 2016	Terdapat perubahan pada alur kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Departemen Statistika tidak melakukan penyusunan kuesioner kepuasan pelanggan • Departemen Statistika tidak melakukan pengambilan data untuk survei kepuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Kuesioner kepuasan dilakukan oleh FMIPA • Pengumpulan data untuk survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh FMIPA

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS MATEMATIKA DAN IPA DEPARTEMEN STATISTIKA	Kode : POB/STK-PP/18
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tgl berlaku : 2 Januari 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 01

1. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk menyediakan panduan dalam melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di Departemen Statistika FMIPA-IPB.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup analisis data dan tindak lanjut dari data hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan,

3. Pengertian/Definisi


- (1) **SMM** adalah Sistem Manajemen Mutu.
- (2) **Pelanggan** yaitu mahasiswa Departemen Statistika, FMIPA-IPB.
- (3) **Kepuasan Pelanggan** adalah derajat/ukuran persepsi pelanggan berdasarkan parameter yang ditetapkan atas pelayanan yang diterima mereka.
- (4) **Kadep** adalah Ketua Departemen Statistika FMIPA-IPB.
- (5) **Sekdep** adalah Sekretaris Departemen yang mengurus dan pelaksanaan akademik dan pengembangan di Departemen Statistika
- (6) **Komisi Pendidikan** adalah dosen yang ditunjuk untuk membantu Pengelola Program S1 Statistika dalam melaksanakan kegiatan administrasi pendidikan di Program S1 Statistika
- (7) **Wakil Manajemen** adalah staf Departemen Statistika yang ditunjuk oleh Ketua Departemen yang memiliki wewenang dan tanggung jawab mencakup:
 - Menjamin bahwa proses-proses yang dibutuhkan oleh sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara,
 - Melaporkan kepada Ketua Departemen Statistika kinerja dari sistem manajemen mutu dan kebutuhan untuk peningkatannya,
 - Memastikan promosi kesadaran akan persyaratan pelanggan ke seluruh jajaran organisasi.

4. Acuan/Referensi

- (1) ISO 9001:2008 Klausul 4.1 Persyaratan Umum
- (2) ISO 9001:2008 Klausul 4.2 Persyaratan dokumentasi
- (3) ISO 9001:2008 Klausul 7.2 Proses yang berhubungan dengan pelanggan
- (4) ISO 9001:2008 Klausul 8.2 Pemantauan dan pengukuran

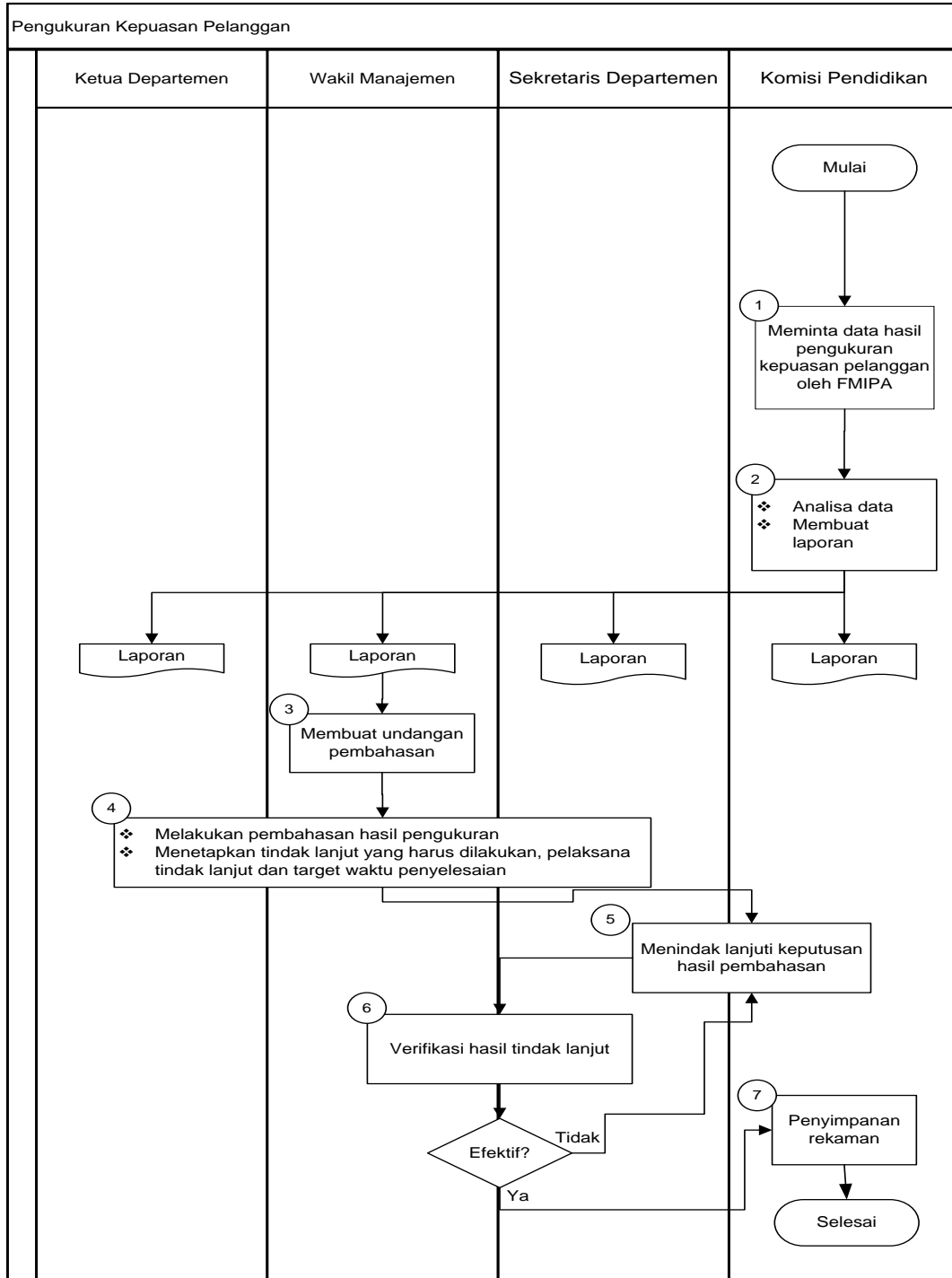
5. Ketentuan Umum


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

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS MATEMATIKA DAN IPA DEPARTEMEN STATISTIKA	Kode : POB/STK-PP/18
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tgl berlaku : 2 Januari 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 01

6. Rincian Prosedur

(1) Flowcart Prosedur



	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS MATEMATIKA DAN IPA DEPARTEMEN STATISTIKA	Kode : POB/STK-PP/18
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tgl berlaku : 2 Januari 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 01

(2) Penjelasan *Flowchart*

Kegiatan 1

Komisi Pendidikan dibantu Staf Kesekretariatan/Akademik meminta data hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh FMIPA

Kegiatan 2

Komisi Pendidikan dibantu Staf Kesekretariatan/Akademik melakukan analisis data yang telah diperoleh dan membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan. Laporan diserahkan ke KTU, Wakil Manajemen, dan Ketua Departemen.

Kegiatan 3

Berdasarkan laporan yang diterima, Wakil Manajemen membuat undangan pembahasan.

Kegiatan 4

- Ketua Departemen/Wakil Manajemen memimpin pelaksanaan pembahasan (**pembahasan dapat dilakukan di forum rabuan**).
- Menetapkan tindak lanjut yang harus dilakukan, penanggung jawab tindak lanjut, sekaligus target waktu penyelesaiannya.

Kegiatan 5

Komisi Pendidikan bersama KTU menindaklanjuti sesuai skala permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.

Kegiatan 6


Wakil Manajemen melakukan verifikasi hasil tindak lanjut apakah berjalan efektif, bilamana tidak **Komisi Pendidikan** diminta untuk memperbaiki.

Kegiatan 7

Bukti rekaman disimpan oleh **Komisi Pendidikan**, meliputi: materi/kuesioner, hasil analisis data, risalah rapat pembahasan dan hasil tindak lanjut yang dilakukan.

7. Dokumen pendukung

1. Risalah hasil pembahasan (POB/STK-PP/18/FRM-01-00)

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS MATEMATIKA DAN IPA DEPARTEMEN STATISTIKA	Kode : POB/STK-PP/18
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tgl berlaku : 2 Januari 2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Nomor Revisi : 01

8. Lampiran

8.1 Risalah Hasil Pembahasan

POB/STK-PP/18/FRM-01-00
5 Oktober 2015

NOTULEN

Hari/Tanggal :
Waktu :
Tempat :
Agenda rapat :

PELAKSANAAN RAPAT/SIDANG

Pimpinan rapat :
Notulen :
Peserta : **terlampir**

Kesimpulan Rapat :

NO.	URAIAN HASIL RAPAT	TARGET PENYELESAIAN	PELAKSANA PENYELESAIAN

Bogor,

Mengetahui

Dibuat oleh

(_____)
Pimpinan Rapat

(_____)
Notulen