



**BIRO PERENCANAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
BAGIAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
Tahun 2017**

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU
(POB)**

PENGELOLAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Kode : 10/UN11/BPHM-POB/EP/2017

Tanggal Dikeluarkan : -

Tanggal Revisi : 07 Juni 2017

Edisi/Revisi : 0/0

Disusun Oleh : Yati Herawati, S.Sos.

Dikaji Oleh : Abdul Rochim, S.Sos., M.Pd

Disetujui Oleh : Drs. Zulkarnaini M. Yasin



PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)

PENGELOLAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Kode : 10/UN11/BPHM-POB/EP/2017

Tanggal dikeluarkan : 07 Juni 2017

Tanggal revisi :

Nomor revisi : -

Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan

Jenis : **Pelayanan**

Halaman : 2 dari 5

TUJUAN : 1. Memiliki standar prosedur baku dalam pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan ke Bagian Perencanaan.
2. Tahapan yang harus dilakukan dalam pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan.

DEFINISI : 1. Survey adalah survey adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Jadi bisa disimpulkan survei adalah metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi.
2. Survei Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan pengukuran umpan balik untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas mutu layanan yang diterimanya dari suatu organisasi.

RUANG LINGKUP : 1. Tata cara dan persyaratan yang diperlukan pengelolaan survey kepuasan pelanggan.
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan.

PENGGUNA : 1. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan;
2. Bagian Perencanaan/Managemen Representative;
3. Kepala Biro;
4. Documen Controller

REFERENSI : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.



PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)

PENGELOLAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Kode : 10/UN11/BPHM-POB/EP/2017

Tanggal dikeluarkan : 07 Juni 2017

Tanggal revisi :

Nomor revisi : -

Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan

Jenis : **Pelayanan**

Halaman : 3 dari 5

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**DOKUMEN
TERKAIT**

: Kuesioner

BAGIAN PERENCANAAN



PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)

PENGELOLAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Kode : 10/UN11/BPHM-POB/EP/2017	Tanggal dikeluarkan : 07 Juni 2017
Tanggal revisi :	Nomor revisi : -
Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan	
Jenis : Pelayanan	Halaman : 4 dari 5

PROSEDUR

Deskripsi Kegiatan	Unit yang Terlibat					Waktu	Dokumen
	Stakeholder	Pimpinan	Manag. Repreentative	Doc. Controller	Kasub bag		
Management Reperesentative dan Document Controller mempersiapkan formulir kuesioner survey kepuasan pelanggan			1	1		10 Menit	• Arsip/Dokumen
Kasubbag. Menyebarkan kuesioner survey kepada stakeholder	2				2		• Arsip/Dokumen
Stakeholder mengisi kuesioner dan mengembalikan kepada Kasubbag.					3		• Arsip/Dokumen
Kasubbag. Menyerahkan hasil survey kepada Management Representative dan Documen Controller untuk mengolah data hasil survey			4	4		10 Menit	• Arsip/Dokumen
Management Representative dan Documen Controller Melaporkan kepada pimpinan		5				60 Menit	• Arsip/Dokumen
Menyerahkan kembali kepada Management Representative dan Documen Controller untuk dibahas pada rapat Tinjauan Manajemen			6	6			•

