

# Standar Operasional Prosedur

Document No.	2024-SOP-SIMS-01-23-298	In Progress	Planning	Abdul Kahir	Fitra Firdaus	Charles Sitorus	Putu Budi Wirawan
Author	Planning/Performance Analysis/Staff		Trick	Hun Hiz		Firman	Rival
Created	2024-10-30		2024-10-30	2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31
Security Type	Restricted	Review	Usman Fauzi Kabag. CMS	2024-10-30	Reviewed		
Retention Period	Permanent						

Title	PLA, SOP, Survey Kepuasan Pelanggan
Referrer	Kim Hyo Yeol Hwang Tae Gi Lim Dong Kyu Charles Sitorus Usman Fauzi/ M. Dedi Anshar HR

 <b>PT.SIMS JAYA KALTIM</b>	<b>JUDUL SOP</b>		<b>No. Dok</b> : SOP-PLA-02 <b>Revisi</b> : 04
	<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN</b>		

## SOP DEPARTEMEN PLANNING

**PT. SIMS JAYA KALTIM**  
 Trusted Partner For Your **SAFE** and **GREEN** Mining

## LEMBAR PERUBAHAN

TANGGAL	REVISI	HAL	ISI MATERI		
			TENTANG	TERDAHULU	PERUBAHAN
27-01-2014	01	-	Jenis Dokumen	Procedure	SOP
04-05-2017	02	-	Judul SOP	- Survey Kepuasan Pelanggan	- Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal
		3	Referensi	- ISO 9001:2008	- ISO 9001:2015
				- ISO 14001:2004	- ISO 14001:2015
				- Tidak ada	- Penambahan ISO 31000;2009
		3	Definisi	- Tidak ada	- Penambahan ISO 19600;2014
				Belum ada	Ada
				Supervisor	Superintendent
10/06/19	03	4	Tanggungjawab	Staff	Supervisor
		5	Flow Chart	Belum ada Supvisor	Tanggungjawab Supervisor
		6	Rincian Prosedur		
11/10/2024	04	-	Lembar Perubahan	Belum Update	Update Lembar Pengesahan Menggunakan eApproval

Attachment (241011) SOP-PLA-02-Survey Kepuasan Pelanggan\_Rev.04.docx

Receiving Department

### Comments

Order	Category	Approver	Department	Status	Approved Date	Comments
1	Approve	Planning Staff	Performance Analysis	Approved	2024-10-30 18:13	
2	Review	Usman Fauzi Kabag. CMS	CMS	Reviewed	2024-10-30 18:15	Baik Silahkan Lanjut,
3	Approve	Abdul Kahir S ec. Leader	Performance Analysis	Approved	2024-10-31 09:44	lanjut
4	Approve	Fitra Firdaus Kabag.	Planning	Approved	2024-10-31 15:34	Update lembar pengesahan, alur p roses masih relevan
5	Approve	Charles Sitorus Direktur / C SO	Board of Director	Approved	2024-10-31 15:40	
6	Approve	Putu Budi Wir awan PJO	Management	Approved	2024-10-31 17:15	Silahkan lanjut

### Relevant Approvals

Document No.	Title	Author	Department	Submitted Date

Send Comments

## Comments

Details	Author	Department	Created



## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL**

No. Dok : SOP-PLA-02  
Revisi : 04  
Tanggal : 11/10/24  
Halaman : 1 dari 6

## **LEMBAR PERUBAHAN**



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### SURVEY KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL

No. Dok : SOP-PLA-02  
Revisi : 04  
Tanggal : 11/10/24  
Halaman : 2 dari 6

## 1. TUJUAN

Untuk menganalisa persepsi pelanggan Eksternal PT.SIMS Jaya Kaltim terhadap produk yang diberikan guna mendapatkan informasi yang akurat dalam menilai persepsi pelanggan, sehingga dapat diambil tindakan yang tepat dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur seluruh aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pelanggan Eksternal PT.SIMS Jaya Kaltim mulai dari penyebaran kuisioner, analisa data sampai dengan penentuan tindak lanjut yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 3. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu
  - Klausul 9.1.2 : Kepuasan Pelanggan
  - Klausul 9.1.3 : Evaluasi & Analisa
  - Klausul 10.2 : Ketidaksesuaian & Tindakan Perbaikan

## 4. DEFINISI

- 4.1. Survey adalah metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden.
- 4.2. Kepuasan Pelanggan adalah Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkannya.
- 4.3. Pelanggan Eksternal adalah orang yang menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tetapi bukan termasuk didalam organisasi perusahaan atau bukan bagian dari perusahaan.
- 4.4. Kuisioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden.
- 4.5. Evaluasi adalah suatu proses pengukuran terhadap efektivitas yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan.
- 4.6. Tindakan Perbaikan adalah Tindakan yang dilakukan untuk melakukan perbaikan atas kondisi ketidaksesuaian yang telah terjadi.



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### SURVEY KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL

No. Dok : SOP-PLA-02  
Revisi : 04  
Tanggal : 11/10/24  
Halaman : 3 dari 6

## 5. TANGGUNG JAWAB

### 5.1. Manager Planning

Bertanggungjawab terhadap penentuan tingkat kepuasan pelanggan dan menganalisa hasil kuisioner kepuasan pelanggan Staf Planing bertanggungjawab terhadap distribusi dan pengumpulan kuisioner kepuasan pelanggan.

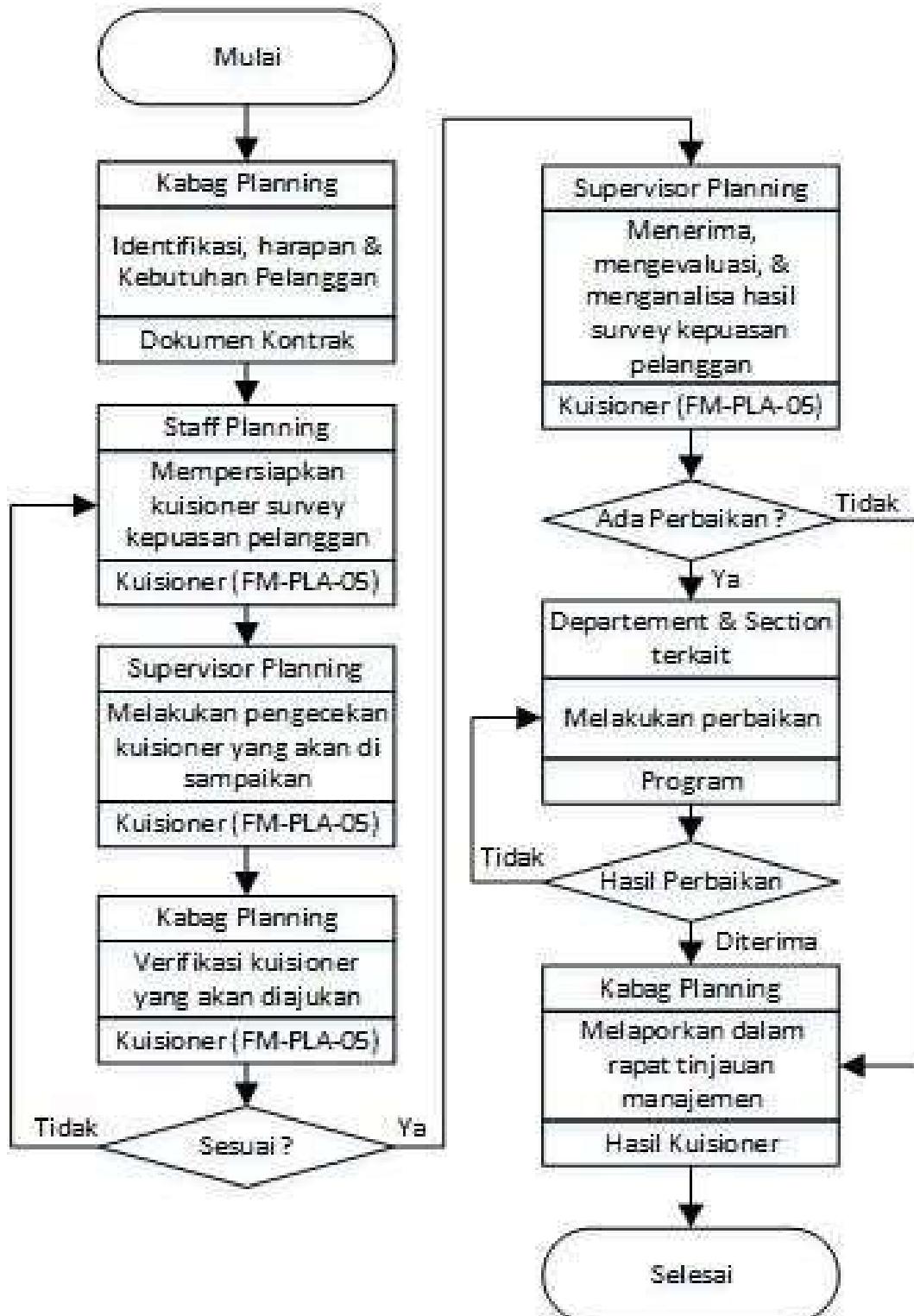
### 5.2. Superintenden Planing

Bertanggungjawab dalam memonitoring hasil survey kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diinginkan dan mengkoordinasikan pada pihak-pihak terkait.

### 5.3. Supervisor Planning

Bertanggungjawab terhadap pengumpulan data-data pertanyaan dan laporan hasil survey kepuasan pelanggan.

## 6. FLOW CHART





## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### SURVEY KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL

No. Dok : SOP-PLA-02  
Revisi : 04  
Tanggal : 11/10/24  
Halaman : 5 dari 6

## 7. RINCIAN PROSEDUR

### 7.1. Metode Pengumpulan Data

Data data yang dibutuhkan identifikasi untuk mendapatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai kontrak yang telah disepakati.

Berdasarkan data yang telah diterima kemudian Staf Planing menguraikan dalam kuisioner dan di pengecekan uraian kuisioner itu oleh Supervisor Planning dan selanjutnya di verifikasi oleh Kabag Planing.

Penyebaran kuisioner Penilaian Kepuasan Pelanggan (FM-PLA-05) melalui fax, surat atau e-mail dilakukan oleh Supervisor Planing secara konsisten dan berkesinambungan setiap 6 bulan ke seluruh pelanggan.

### 7.2. Analisa Data

Kuisioner mengenai survey kepuasan pelanggan yang telah diisi lengkap oleh pelanggan diterima oleh Planing.

Kabag & Supervisor Planing melakukan analisa terhadap data hasil kuisioner yang masuk untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi pelanggan.

### 7.3. Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil analisa data disajikan oleh Kabag Planing dalam bentuk grafik kepuasan pelanggan yang ditinjau dari berbagai aspek.

Apabila dari hasil analisa ternyata ditemukan nilai kurang maka bagian terkait harus membuat tindakan perbaikan.

Untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau ditingkatkan maka Pimpinan & Team Planing membuat perencanaan tindak lanjut untuk terus menerus melakukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 8. DOKUMEN TERKAIT

### 8.1. FM-PLA-05 : Questionnaire / Penilaian Kepuasan Pelanggan

## 9. SANKSI

Setiap pelanggaran yang terjadi terhadap ketentuan-ketentuan yang telah tertuang dalam standar ini, akan mendapat sanksi sesuai peraturan perusahaan yang berlaku.