





PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

0.1 LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Wakil Penanggungjawab	Penanggungjawab/ Kepala Balai
 Ir. ERNA NURDJAJATI, MSc. NIP 19640903 199003 2 001	 Dr. H. MOHAMMAD CHOLID, M.Sc NIP. 1963 1216 198903 1 003
Distribusi Ke	:
Nomor Distribusi	:/.....*)
Tanggal Distribusi	:/...../.....
Status Dokumen**)	:
DIKENDALIKAN	
TIDAK DIKENDALIKAN	
*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi	
**) Beri tanda <input type="radio"/> untuk status dokumen	

PERINGATAN !

PERLINDUNGAN HAK CIPTA

Dokumen ini adalah milik dan untuk dipergunakan di lingkungan kerja Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat. Tidak diperkenankan memindahkan, menyalin, atau menggandakan sebagian ataupun seluruhnya isi dokumen ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari Wakil Penanggung Jawab.

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat
Jl. Raya Karangploso, Kotak Pos 199, Malang, Jawa Timur, Indonesia
Tel.: +62341-491447 Fax.: +62341-485121
Email: balittas@litbang.pertanian.go.id
Website: www.balittas.litbang.pertanian.go.id



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

0.2. SEJARAH REVISI

NO	TANGGAL	TERBIT	REVISI	HALAMAN	URAIAN REVISI	PARAF



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

0.3. DAFTAR ISI

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
0.1	LEMBAR PENGESAHAN	1
0.2	SEJARAH REVISI	2
0.3	DAFTAR ISI	3
1.	TUJUAN	4
2.	RUANG LINGKUP	4
3.	DEFINISI	4
4.	TANGGUNG JAWAB	5
5.	PROSEDUR	5
5.1	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	4
5.2	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	5
6.	DOKUMEN TERKAIT	5



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

1. TUJUAN

Dokumen ini merupakan prosedur Pemantauan dan Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan umpan balik dari pelanggan berupa saran dan kritik terhadap pelayanan konsultasi dan teknologi, uji laboratorium, penyediaan benih sumber, informasi publik dan perpustakaan yang diberikan oleh Balittas. Prosedur kerja penanganan kepuasan pelanggan dibuat untuk memastikan pelaksanaannya dikelola dan dikendalikan secara efektif sehingga memenuhi persyaratan standar ISO 9001 : 2015.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan pada Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (Balittas) untuk memberikan arahan dalam:

- 2.1. Menerima dan mengolah data survey kepuasan pelanggan sesuai dengan pedoman pengukuran IKM yang berlaku di Kementerian Pertanian (Permentan No. 78/Permentan/OT.140/8/2013) dan melakukan analisa dan evaluasinya
- 2.2. Mengidentifikasi umpan balik yang berupa saran dan kritik dari pelanggan, analisa penyebab, pelaksanaan perbaikan secara efektif dan efisien, termasuk komunikasi dengan pelanggan.

3. DEFINISI

- 3.1 Pelanggan adalah pihak berkepentingan, dapat perorangan, badan atau instansi yang menggunakan jasa layanan dan produk yang diberikan Balittas atau yang terkait dengannya. Untuk saat ini pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan eksternal Balittas
- 3.2 Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- 3.3 Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
- 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara, pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya
- 3.5 Umpan balik pelanggan adalah pendapat dari pelanggan berupa saran dan/atau kritik terhadap ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Balittas.
- 3.6 Metode pengukuran kepuasan pelanggan dapat berbentuk wawancara, survei melalui kuesioner kepada pengguna jasa dan produk Balittas



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1 Penanggung jawab/ Kepala Balai bertanggung jawab untuk memastikan tercapainya persyaratan dan harapan pelanggan
- 4.2 Wakil Penanggungjawab bertanggungjawab memastikan pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan dan penanganan terhadap umpan balik dari pelanggan.
- 4.3 Kepala Seksi Jasa Penelitian bertanggungjawab melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan beserta analisa datanya, serta menangani umpan balik dari pelanggan.
- 4.4 Unit terkait yang mendapatkan umpan balik, melakukan tindak lanjut atas masukan yang diajukan.

5. PROSEDUR

5.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

- 5.1.1. Minimal enam bulan sekali dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan oleh Kepala Seksi Jasa Penelitian, melalui penyebaran kuesioner Kepuasan Pelanggan, **FM.BALITTAS.JP.2.4.01** via faksimili, email, atau memberikan langsung kepada pelanggan yang datang ke Balittas.
- 5.1.2. 5.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan mencakup 14 (empat belas) unsur pelayanan, sesuai dengan **Permentan 78 tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian**
- 5.1.3. Kepala Seksi Jasa Penelitian mengumpulkan kuesioner yang telah diisi pelanggan dan bersama-sama dengan Wakil Penanggung Jawab membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan serta analisa dan evaluasi datanya.
- 5.1.4. Hasil analisa dan evaluasi data akan disampaikan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti dan dilaporkan pada Rapat Tinjauan Manajemen memastikan keefektifan tindaklanjutnya.

5.2 Penanganan Umpan Balik Pelanggan

- 5.2.1 Umpan balik pelanggan dapat disampaikan secara langsung kepada bagian terkait dengan mencatat pada Formulir Penanganan Umpan Balik Pelanggan, **FM.BALITTAS.JP.2.4.02**.
- 5.2.2 Apabila pelanggan menyampaikan umpan baliknya melalui media komunikasi lain, maka, bagian terkait dapat mencatat umpan balik dalam Rekapitulasi umpan balik pelanggan **FM.BALITTAS.JP.2.4.03** kemudian melaporkannya kepada Kepala Seksi Jasa Penelitian
- 5.2.3 Kepala Bagian terkait bertanggungjawab untuk melakukan investigasi penyebab akar permasalahan, menetapkan tindak lanjut dan melaksanakan perbaikan.
- 5.2.4 Kepala Seksi Penelitian, atas arahan Wakil Penanggung Jawab akan melakukan penyelesaian dengan pihak pelanggan serta memantau efektivitas tindakan koreksi yang dilakukan bagian terkait.



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

- 5.2.5 Catatan umpan balik dan penanganannya dicatat dan disimpan Kasie Jasa Penelitian dan digunakan sebagai bahan dalam tinjauan manajemen.

6. DOKUMEN TERKAIT

- 6.1 FM.BALITTAS.JP.2.4.01, Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- 6.2 FM.BALITTAS.JP.2.4.02, Keluhan Pelanggan
- 6.3 FM.BALITTAS.JP.2.4.03, Logbook Keluhan Pelanggan