



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

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

**NO. POB/KOM-PP/16 Rev. 01**

Disiapkan oleh:  
Dean Apriana Ramadhan, Skomp, MKom  
Komisi Humas, Alumni dan Promosi

Tanda Tangan:

Tanggal:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Diperiksa oleh  
Ahmad Ridha, Skom, MS  
Wakil Manajemen

Tanda Tangan:

Tanggal:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Disahkan oleh  
Dr. Ir. Agus Buono, MSi, MKom  
Ketua Departemen


Tanda Tangan:

Tanggal:

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

<b>Status Dokumen</b>		
<b>Nomor Salinan/Distribusi</b>		

	<b>INSTITUT PERTANIAN BOGOR</b> <b>FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU</b> <b>PENGETAHUAN ALAM</b> <b>DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER</b>	Kode : <b>POB/KOM-PP/16</b>
	<b>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU</b>	Tanggal berlaku : 1 Oktober 2015
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	Nomor Revisi : 01

**SEJARAH PERUBAHAN DOKUMEN**  
POB/FMIPA-SMM/01/FRM-08-00 ; Tgl. 07/08/2014

<b>Tanggal</b>	<b>Catatan Perubahan</b>	<b>Alasan Perubahan</b>
3 September 2015	Perbaikan Cover/halaman depan dengan menambahkan keterangan Kotak Status dan Distribusi	Agar dapat diketahui dengan pasti jenis dokumen yang terkendali, tidak terkendali dan kadaluarsa
3 September 2015	Perubahan nama jabatan pada struktur organisasi	Struktur organisasi berubah
3 September 2015	Perubahan nama bagian kesekretariatan menjadi komisi humas, alumni dan promosi pada struktur organisasi	Struktur organisasi berubah

	<b>INSTITUT PERTANIAN BOGOR</b> <b>FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU</b> <b>PENGETAHUAN ALAM</b> <b>DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER</b>	Kode : <b>POB/KOM-PP/16</b>
	<b>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU</b>	Tanggal berlaku : 1 Oktober 2015
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	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 Ilmu Komputer FMIPA-IPB.

## 2. Ruang Lingkup


Prosedur ini mencakup penyusunan materi, 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 Ilmu Komputer, FMIPA-IPB.
- (3) **Kepuasan Pelanggan** adalah derajat/ukuran persepsi pelanggan berdasarkan parameter yang ditetapkan atas pelayanan yang diterima mereka.
- (4) **Kadep** adalah Ketua Departemen Ilmu Komputer FMIPA-IPB.
- (5) **Sekdep Bidang Akademik dan Pengembangan** adalah sekretaris departemen yang mengurus dan pelaksanaan akademik dan pengembangan di Departemen Ilmu Komputer.
- (6) **Komisi Humas, Alumni dan Promosi** adalah bagian Departemen Ilmu Komputer IPB yang bertugas mengurus promosi, humas dan alumni Departemen Ilmu Komputer IPB.
- (7) **Wakil Manajemen** adalah staf Departemen Ilmu Komputer 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 Ilmu Komputer kinerja dari sistem manajemen mutu dan kebutuhan untuk peningkatannya,
  - Memastikan promosi kesadaran akan pernyataan pelanggan ke seluruh jajaran organisasi.

## 4. Acuan/Referensi

- (1) PDM/KOM/01 Pedoman Mutu Departemen Ilmu Komputer
- (2) ISO 9001:2008 Klausul 4.1 Persyaratan Umum
- (3) ISO 9001:2008 Klausul 4.2 Persyaratan Dokumentasi
- (4) ISO 9001:2008 Klausul 7.2 Proses yang Berhubungan dengan Pelanggan
- (5) ISO 9001:2008 Klausul 8.2 Pemantauan dan Pengukuran

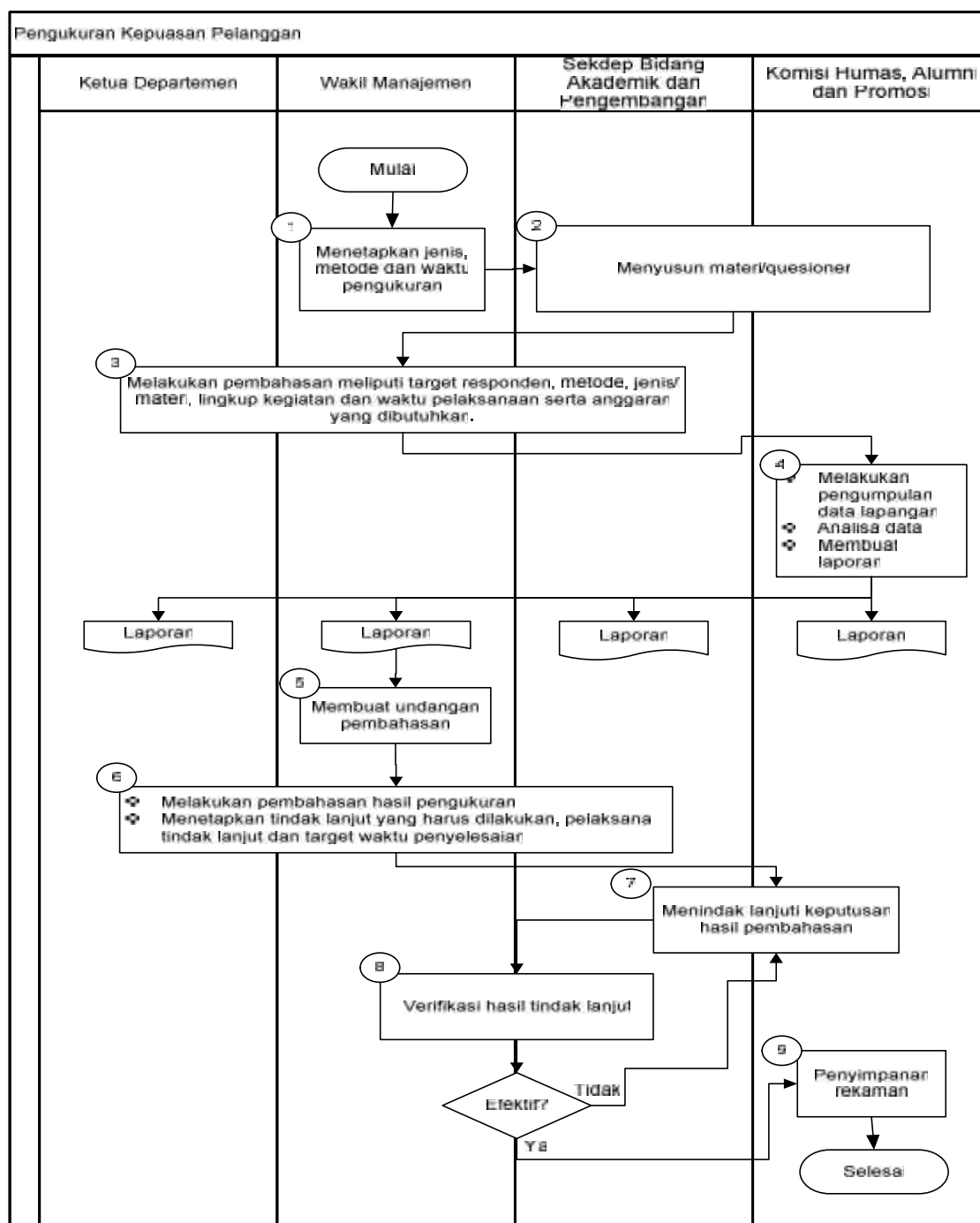
	<b>INSTITUT PERTANIAN BOGOR</b> <b>FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU</b> <b>PENGETAHUAN ALAM</b> <b>DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER</b>	Kode : <b>POB/KOM-PP/16</b>
	<b>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU</b>	Tanggal berlaku : 1 Oktober 2015
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	Nomor Revisi : 01


## 5. Ketentuan Umum

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilaksanakan minimal satu kali dalam satu tahun.

## 6. Rincian Prosedur

### (1) Flowcart Prosedur



	<b>INSTITUT PERTANIAN BOGOR</b> <b>FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU</b> <b>PENGETAHUAN ALAM</b> <b>DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER</b>	Kode : <b>POB/KOM-PP/16</b>
	<b>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU</b>	Tanggal berlaku : 1 Oktober 2015
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	Nomor Revisi : 01

(1) Penjelasan *Flowchart*

**Kegiatan 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.
- Penyebaran kuisisioner bisa berbentuk dokumen atau via online

**Kegiatan 2**

Sekretaris Akademik dan Pengembangan menyusun materi yang akan digunakan untuk alat pengukuran.

**Kegiatan 3**

Ketua Departemen, bersama Wakil Manajemen, KTU, dan Staf Kesekretariatan sebagai pelaksana membahas materi yang akan digunakan, lingkup kegiatan yang akan dilakukan, pelaksanaannya, serta anggaran yang dibutuhkan. (Pembahasan dilaksanakan di saat forum rabuan)

**Kegiatan 4**

Komisi Humas, Alumni dan Promosi dibantu Staf Kesekretariatan/Akademik melakukan pengambilan data lapangan, menganalisis data yang telah diperoleh dan membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan. Laporan diserahkan ke KTU, Wakil Manajemen, dan Ketua Departemen.

**Kegiatan 5**


Berdasarkan laporan yang diterima, Wakil Manajemen membuat undangan pembahasan.

**Kegiatan 6**

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

**Kegiatan 7**

Komisi Humas, Alumni dan Promosi bersama KTU menindaklanjuti sesuai skala permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.

	<b>INSTITUT PERTANIAN BOGOR</b> <b>FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU</b> <b>PENGETAHUAN ALAM</b> <b>DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER</b>	Kode : <b>POB/KOM-PP/16</b>
	<b>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU</b>	Tanggal berlaku : 1 Oktober 2015
	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	Nomor Revisi : 01

#### **Kegiatan 8**

Wakil Manajemen melakukan verifikasi hasil tindak lanjut apakah berjalan efektif, bilamana tidak Komisi Humas, Alumni dan Promosi diminta untuk memperbaiki.

#### **Kegiatan 9**

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

### **7. Dokumen pendukung**

- (1). Materi/kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan(POB/KOM-PP/16/FRM-01-00)
- (2). Risalah Rapat