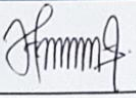
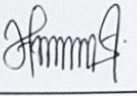
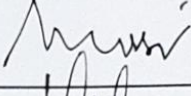
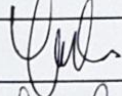
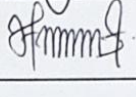


	POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA		
	SOP PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN		
	No. SOP	83/SOP-PBC/PDK/2021	Revisi ke
	Halaman	1 dari 3	Berlaku Mulai
			1
			8 November 2021

SOP PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

Proses		Penanggungjawab		
		Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Perumusan	Ida Rahayu, M.Par	Ka. Penjaminan mutu internal	
2.	Pemeriksaan	Ida Rahayu, M.Par	Ka. Penjaminan mutu internal	
3.	Persetujuan	Imam Ozali, AMTru, M.M	Ketua Senat	
4.	Penetapan	Emilia Ayu Dewi Karuniawati, S.Pd., M.Par.	Direktur	
5.	Pengendalian	Ida Rahayu, S.Par., M.Par	Kepala LPM	

	POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA		
	SOP PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN		
	No. SOP	83/SOP-PBC/PDK/2021	Revisi ke
	Halaman	1 dari 3	Berlaku Mulai
			1
			8 November 2021

1. Tujuan

- Untuk memberi pedoman pelaksanaan survey pelanggan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang ada dan hasilnya dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen untuk menentukan strategi yang berikutnya
- Memberikan panduan dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi kepuasan pelanggan (mahasiswa, dosen, staff, alumni dan *stakeholder* lainnya) pada program studi dan perguruan tinggi

2. Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

3. Pihak Terkait

- SPMI
- Kabag

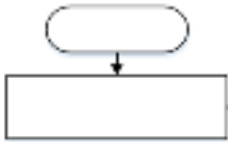
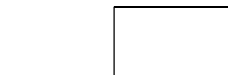
4. Definisi

- Pelanggan adalah pihak yang menerima hasil dari suatu aktifitas/karya pihak lain
- Pelanggan eksternal adalah meliputi masyarakat
- Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana harapan pelanggan telah terpenuhi

5. Dokumen Terkait

- Kuesioner kepuasan pelanggan
- Form Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan

	POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA			
	SOP PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN			
	No. SOP	83/SOP-PBC/PDK/2021	Revisi ke	1
	Halaman	1 dari 3	Berlaku Mulai	8 November 2021

KEGIATAN	KABAG	LPM	WAKTU	KETERANGAN
Sesuai jadwal atau periode pengukuran kepuasan pelanggan meminta audit mutu mempersiapkan kuesioner kepuasan pelanggan				
Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait pengukuran kepuasan pelanggan				
Audit menyebarkan kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan pada target pelanggan sesuai arahan				
Pelanggan mengisi kuesioner ukuran kepuasan pelanggan dan menyerahkan kembali ke audit mutu				
Audit mutu mengolah data kuesioner kepuasan pelanggan yang telah terisi				
Audit mutu menyajikan data hasil pengolahan kuesioner kepuasan pelanggan				
Audit mutu mengarsipkan kepuasan pelanggan dan data hasil olahan				
Menyerahkan data hasil pengolahan kuesioner pada pihak terkait untuk tindak lanjut melalui pengisian formulir				
Memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai dengan prosedur mutu	