

**PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
DIREKTORAT STANDARDISASI PRODUK PANGAN**

1. Prosedur

- 1.1 Direktur Standardisasi Produk Pangan menunjuk tim pengukuran kepuasan pelanggan.
- 1.2 Tim melakukan koordinasi untuk menyiapkan pengukuran kepuasan pelanggan.
- 1.3 Pelanggan yang ingin memberikan kritik dan saran, mengisi formulir kuisioner pengukuran kepuasan pelanggan Direktorat Standardisasi Produk Pangan POM-15.CFM.01.SOP.01.IK.01(52)/F01 dan memasukkannya ke dalam kotak saran yang telah tersedia.
- 1.4 Tim melakukan pengolahan data pengukuran kepuasan pelanggan, menganalisis dan menyimpulkan hasilnya sesuai dengan formulir POM-15.CFM.01.SOP.01.IK.01(52)/F02. Pengolahan data tersebut dilakukan setiap enam bulan sekali.
- 1.5 Ketua Tim melaporkan hasil pengolahan data kepada Direktur Standardisasi Produk Pangan.
- 1.6 Laporan pengukuran kepuasan pelanggan tersebut akan dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.

Disahkan oleh Direktur Standardisasi Produk Pangan

<u>Drs. Tepy Usia, Apt., M.Phil., PhD</u> NIP. 19670614 199303 1 002
Tanggal: 28 September 2017

Nomor Formulir : POM-15.CFM.01.SOP.01.IK.01(52)/F01

KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DIREKTORAT STANDARDISASI PRODUK PANGAN

I. DATA PELANGGAN (RESPONDEN)

Nomor Responden	:	
Jenis Kelamin	:	
Pendidikan Terakhir	:	
Pekerjaan	:	

II. PENDAPAT PELANGGAN

Jawablah pertanyaan dengan menandai (v) pada kotak jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda

NO	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas
1.	Apakah anda puas dengan pelayanan di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
2.	Apakah anda puas dengan kesopanan dan keramahan petugas di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
3.	Apakah anda puas dengan kedisiplinan petugas pelayanan di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
4.	Apakah anda puas dengan kemampuan petugas pelayanan kami di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
5.	Apakah anda puas dengan kejelasan dan kepastian jawaban dari petugas pelayanan di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
6.	Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
7.	Apakah anda puas dengan kepastian jadwal pelayanan di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		
8.	Apakah anda puas dengan fasilitas pelayanan (misal : ruang konsultasi) di Direktorat Standardisasi Produk Pangan		

Saran :

Kritik :

Nomor Formulir : POM-15.CFM.01.SOP.01.IK.01(52)/F01

URAIAN UNSUR-UNSUR PELAYANAN

- **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati .
- **Kedisiplinan petugas pelayanan** , yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku .
- **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat .
- **Kejelasan dan kepastian jawaban** , yaitu pelanggan mendapatkan jawaban yang benar.
- **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Nomor Formulir : POM-15.CFM.01.SOP.01.IK.01(52)/F02

FORMULIR PENGOLAHAN DATA, ANALISIS, SIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. PENGOLAHAN DATA

2. ANALISIS

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI