

**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