

STANDAR PROSEDUR

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

(Divisi Marketing / MKT)

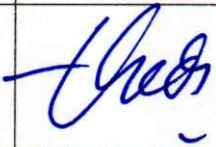
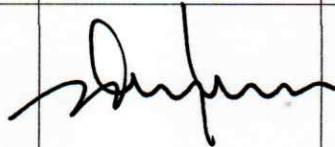
(SP/MKT/001)



COPY SESUAI ASLINYA

Lembar Pengesahan PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

No. DOKUMEN	:	SP/MKT/001
TANGGAL TERBIT:		31 JULI 2023
No. REVISI	:	02
EDISI	:	I

	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat Oleh :	<u>Malikul Arif Abidin</u> <i>Marketing and Sales Manager</i>		25 Juli 2023
Diperiksa Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>SVP Marketing and Operation</i>		26 Juli 2023
Diketahui Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>Management Representative</i>		27 Juli 2023
Disahkan Oleh :	<u>Adi Nugroho</u> <i>Direktur Utama</i>		28 Juli 2023

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

I. TUJUAN

Untuk menjelaskan cara memantau dan mengukur kepuasan pelanggan yang dijadikan sebagai salah satu alat ukur kinerja sistem manajemen mutu.

II. RUANG LINGKUP

Standar prosedur kepuasan pelanggan ini mencakup:

1. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode pengirisan kuesioner
2. Proses mendapatkan masukan dan informasi dari pelanggan terhadap kinerja perusahaan yang dituangkan dalam bentuk tertulis maupun lisan (bentuk umpan balik).
3. Evaluasi dan analisa data kepuasan pelanggan

III. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

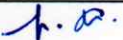
1. *Senior Vice President Marketing and Operation* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses yang diperlukan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan ditetapkan, dipelihara dan diterapkan.
2. *Head of Marketing & Business Development* bertanggung jawab atas penentuan variabel dan nilai pengukuran survey kepada pelanggan melakukan evaluasi serta pendistribusian hasil evaluasi kepuasan pelanggan kepada divisi dan /atau unit kerja terkait.
3. *Marketing Communication and Administration Support Manager* bersama *Marketing and Sales Manager* bertanggung jawab atas hasil pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan serta melaksanakan tindak lanjut yang diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan.
4. *Marketing Communication and Administration Support Staff* bertanggung jawab dalam kegiatan pengirisan dan pengumpulan dokumen survey kepuasan kepada pelanggan.
5. *Management Representative* bertanggung jawab mengkoordinasi tindakan perbaikan dengan bagian terkait.

IV. DEFINISI

1. CAR : Corrective Action Record
2. PAR : Preventive Action Record

V. REFERENSI

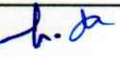
-

Paraf: 

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

VI. URAIAN PROSEDUR

1. PT Varuna Tirta Prakasya (Persero) melakukan pemantauan dan pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan cara (metode) :
 - a. Pengiriman **Lembar Survey Kepuasan Pelanggan (FR/MKT/001/01)**;
 - b. Menghimpun informasi dan masukan (komplain, persepsi, apresiasi dan umpan balik lainnya) dari pelanggan secara tertulis maupun lisan, akan dicatat pada **Buku Kepuasan Pelanggan (FR/MKT/001/02)**
2. Divisi Marketing and Business Development menentukan dan menetapkan jadwal dan metode pemantauan dan mengukur kepuasan pelanggan, dengan cara :
 - a. Pengiriman Lembar Survey Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan yang disepakati bersama manajemen akan dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dapat dilakukan secara langsung dengan memberikan lembar tersebut (*hard copy*), maupun melalui email dan/atau media komunikasi lainnya.
 - b. Menghimpun informasi dan masukan dari pelanggan dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan dilakukan setiap saat.
3. Setiap cara (metode) yang dilakukan dalam memantau dan mengukur kepuasan pelanggan harus dicatat pada **Buku Kepuasan Pelanggan (FR/MKT/001/02)**.
4. Cara (metode) pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah;
 - a. Persyaratan pelanggan telah terpenuhi
 - b. Kinerja perusahaan sudah berjalan efektif
 - c. Dan untuk mengantisipasi pengembangan segmen usaha dimasa mendatang.
5. Evaluasi dan analisa dilakukan terhadap semua hasil pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan.
6. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan tersebut, akan direkap dan dievaluasi menggunakan lembar **Pengolahan Data Hasil Survey (FR/MKT/001/03)** untuk dilakukan analisa.
7. Hasil analisa tersebut akan didistribusikan kepada Divisi dan/atau Satuan Kerja terkait dan dicatat pada **Buku Distribusi (FR/MKT/001/04)**.
8. Bila memerlukan tindak lanjut maka diterbitkan **Corrective Action Report (CAR) FR/DOC/003/01** dan/atau **Preventive Action Report (PAR) (FR/DOC/004/01)**, tergantung permasalahannya.
9. Divisi Marketing dan Internal Control memonitor tindak lanjut dari CAR dan PAR yang diterbitkan.

Paraf: 

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

10. Semua hasil pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (SP/MR/01).

VII. PROSES FLOW CHART

DIAGRAM ALIR	PENJELASAN	PENAGGUNG JAWAB	DOKUMEN TERKAIT	FORMAT
<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> MENETAPKAN[MENETAPKAN METODE & WAKTU] MENETAPKAN --> PELAKSANAAN[PELAKSANAAN KEPUASAN PELANGGAN] PELAKSANAAN --> MENDOKUMENTASIKAN[MENDOKUMENTASIKAN] MENDOKUMENTASIKAN --> EVALUASI[EVALUASI & ANALISA DATA] EVALUASI --> TERCAPAI{TERCAPAI} TERCAPAI --> PENERBITAN[PENERBITAN CAR & PAR] PENERBITAN --> DISTRIBUSI[DISTRIBUSI] DISTRIBUSI --> TINDAKLANJUT[TINDAKLANJUT] TINDAKLANJUT --> MULAI </pre>	Pemasaran menetapkan metode dan menjadwalkan pemantauan & pengukuran kepuasan pelanggan Dilakukan dengan metode questionnaire, menghimpun info & penilaian order Mencatat & meregistrasi-an Metode yang digunakan Menganalisa data & informasi yg berkaitan dengan kepuasan pelanggan Membandingkan hasil dengan target yang ditetapkan Yang tercapai dijadikan standar, yang tidak tercapai diterbitkan CAR & PAR Langkah perbaikan target pencapaian	1. Head of Marketing & Busdev 2. Marcomm & Adm Support Manager 1. Marketing Manager 2. Marcomm & Adm Support Manager 1. Marketing Manager 2. Marcomm & Adm Support Manager 1. Head of Marketing & Busdev 2. Marketing Manager 3. Marketing Staff	PK/821/MKT/PMS/01 PK/821/MKT/PMS/02 SP/8.5.2/QMR/05 SP/853/QMR/06	FR/MKT/001/01 Lembar Survey Kepuasan Pelanggan FR/MKT/001/02 Buku Kepuasan Pelanggan FR/MKT/001/03 Pengolahan Data Hasil Survey FR/QMR/004/01 CAR & PAR FR/MKT/001/04 Buku Distribusi

Paraf:

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

DIAGRAM ALIR	PENJELASAN	PENAGGUNG JAWAB	DOKUMEN TERKAIT	FORMAT
<pre> graph TD MONITOR([MONITOR]) --> LAPORAN[LAPORAN] LAPORAN --> REKAM[REKAM] REKAM --> SELESAI([SELESAI]) </pre>	Target pencapaian Distribusikan & laporkan kepada pihak terkait, konsumen dan Direktur Semua hasil pemantauan & pengukuran kepuasan pelanggan difile		SP/5.6.0/QMR/07	

VIII. DOKUMEN TERKAIT :

1. SP/DOC/003 : Permintaan Tindakan Perbaikan
2. SP/DOC/004 : Permintaan Tindakan Pencegahan
3. SP/MR/001 : Tinjauan Manajemen

IX. LAMPIRAN :

1. Lembar Survey Kepuasan Pelanggan (FR/MKT/001/01)
2. Buku Kepuasan Pelanggan (FR/MKT/001/02)
3. Pengolahan Data Hasil Survey (FR/MKT/001/03)
4. Buku Distribusi (FR/MKT/001/04)

Paraf:



PT VARUNA TIRTA PRAKASYA (PERSERO)

Perkantoran Plaza Pasific Blok B-1 No. 1

Jl. Boulevard Barat Raya, Kepala Gading

Jakarta Utara

Telp : (021) Fax : (021)

Email Address :

LEMBAR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Nama Perusahaan :

Alamat Perusahaan :

No. Telp & Fax :

Berilah tanda (X) pada kolom yang ada sebagai penilaian anda :

VARIABEL	TINGKAT KEPUASAN					KETERANGAN / CATATAN
	1	2	3	4	5	
MUTU PRODUK/LAYANAN						
1. Kesesuaian dengan kebutuhan						
2. Kesesuaian dengan harapan						
3. Harga						
4. Pengemasan						
PELAYANAN						
5. Kecepatan Pengiriman						
6. Kemudahan Komunikasi						
7. Penanganan Keluhan						
8. Keramahan Personil						

Kode Dok : FR/MKT/001/01

Skala Penilaian :

- 1 Tidak Puas
- 2 Kurang Puas
- 3 Cukup Puas
- 4 Puas
- 5 Sangat Puas

.....20...

ttd & cap perusahaan

(Nama Jelas)

BUKU KEPUASAN PELANGGAN

NO	DATE RCV	COMPANY	ADDRESS	DESCRIPTION SUBJECT	METHOD CS	DATE SEND	ACTION TAKEN BY (DIVISION)	CAR / PAR NO	FOLLOW UP ACTION

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Periode :

VARIABEL	Jumlah Pelanggan					Total	Hasil Penilaian					Total	Rata-rata Nilai
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
MUTU PRODUK/LAYANAN													
1 Kesesuaian dengan spesifikasi													
2 Kesesuaian dengan harapan													
3 Harga													
4 Pengemasan													
PELAYANAN													
1 Kecepatan Pengiriman													
2 Kemudahan komunikasi													
3 Penanganan Keluhan													
4 Keramahan personil													
Jumlah Penilai Persentase (%)												Total Nilai Rata-rata (X)	

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Periode :

VARIABEL	Jumlah Pelanggan					Total	Hasil Penilaian					Total	Rata-rata Nilai
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
MUTU PRODUK													
1 Kesesuaian spesifikasi	12	5	5	18	10	50	12	10	15	72	50	615	3.87
2 Kesesuaian fungsional	6	3	15	12	14	50	6	6	45	48	70	695	3.97
3 Harga	12	24	6	5	3	50	12	48	18	20	15	317	2.81
4 Disain/ Bentuk	2	4	10	15	19	50	2	8	30	60	95	823	4.22
5 Pengemasan	12	12	13	5	8	50	12	24	39	20	40	457	3.39
6 Lama pemakaian/umur produk	3	5	13	22	7	50	3	10	39	88	35	667	3.81
PELAYANAN													
1 Kecepatan Pengiriman	2	3	6	15	24	50	2	6	18	60	120	908	4.41
2 Kemudahan komunikasi	22	12	5	8	3	50	22	24	15	32	15	318	2.94
3 Penanganan Keluhan	15	21	3	4	7	50	15	42	9	16	35	365	3.12
4 Keramahan personil	2	5	10	15	18	50	2	10	30	60	90	802	4.18
Jumlah Penilai	88	94	86	119	113	500	Total Nilai Rata-rata					36.71	
Persentase (%)	17.60%	18.80%	17.20%	23.80%	22.60%	100%	Rata-rata (X)					3.06	

BUKU DISTRIBUSI

NO	DATE	TO (PIC/DIVISION)	SUBJECT	SIGNATURE	ACTION TAKEN