





PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

0.1 LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Wakil Penanggung Jawab	Penanggung Jawab/ Kepala Balai
 Dr. TANTRI DYAH AYU A., SP., M.Sc NIP 198010022009012003	 Dr. SRI SUHESTI, S.P., M.P. NIP 197806022008012022

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :

Tanggal Distribusi :

Status Dokumen**):

☒ DIKENDALIKAN

☐ TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda √ untuk status dokumen

PERINGATAN !

PERLINDUNGAN HAK CIPTA

Dokumen ini adalah milik dan untuk dipergunakan
di lingkungan kerja Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Pemanis dan Serat.
Tidak diperkenankan memindahkan, menyalin, atau menggandakan sebagian
ataupun seluruhnya isi dokumen ini dalam bentuk dan dengan cara apapun
tanpa izin tertulis dari Wakil Penanggung Jawab.

Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Pemanis dan Serat

Jl. Raya Karangploso, Kotak Pos 199, Malang, Jawa Timur, Indonesia

Tel.: +62341-491447 Fax.: +62341-485121 HP.: +6281252233447

Email: brmp.tanamanpemanis@pertanian.go.id

Website: <https://tanamanpemanis.brmp.pertanian.go.id/>



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

0.1	LEMBAR PENGESAHAN	1
0.2	SEJARAH REVISI	2
0.3	DAFTAR ISI	3
1.	TUJUAN	4
2.	RUANG LINGKUP	4
3.	DEFINISI	4
4.	TANGGUNG JAWAB	5
5.	PROSEDUR	5
5.1	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	5
5.2	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	5
6.	DOKUMEN TERKAIT	6



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

1. TUJUAN

Dokumen ini merupakan prosedur pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan umpan balik dari pelanggan berupa saran dan kritik terhadap pelayanan BRMPTAS. Prosedur kerja penanganan kepuasan pelanggan dibuat untuk memastikan pelaksanaannya dikelola dan dikendalikan secara efektif sehingga memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2015.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Pemanis dan Serat (BRMPTAS) untuk memberikan arahan dalam:

- 2.1. Menerima dan mengolah data survey kepuasan pelanggan sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan RB No 14 Tahun 2017) dan melakukan analisa dan evaluasinya.
- 2.2. Mengidentifikasi umpan balik yang berupa saran dan kritik dari pelanggan, analisa penyebab, pelaksanaan perbaikan secara efektif dan efisien, termasuk komunikasi dengan pelanggan.

3. DEFINISI

- 3.1 Pelanggan adalah pihak berkepentingan, dapat perorangan, badan atau instansi yang menggunakan jasa layanan dan produk yang diberikan BRMPTAS atau yang terkait dengannya. Untuk saat ini pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan eksternal BRMPTAS
- 3.2 Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- 3.3 Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
- 3.4 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara, pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya
- 3.5 Umpan balik pelanggan adalah pendapat dari pelanggan berupa saran dan/atau kritik terhadap ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh BRMPTAS.
- 3.6 Metode pengukuran kepuasan pelanggan dapat berbentuk survei melalui kuesioner kepada pengguna layanan dan produk BRMPTAS.



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1 Penanggung jawab/ Kepala Balai bertanggung jawab untuk memastikan tercapainya persyaratan dan harapan pelanggan.
- 4.2 Wakil Penanggungjawab bertanggungjawab memastikan pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan dan penanganan terhadap umpan balik dari pelanggan.
- 4.3 Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil bertanggungjawab melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan beserta analisa datanya, serta menangani umpan balik dari pelanggan.
- 4.4 Unit terkait yang mendapatkan umpan balik, melakukan tindak lanjut atas masukan yang diajukan.

5. PROSEDUR

5.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

- 5.1.1. Minimal enam bulan sekali dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan oleh Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil melalui penyebaran kuesioner Kepuasan Pelanggan, **FM.BRMPTAS.LPH.2.8.01** via email, google form atau memberikan langsung kepada pelanggan yang datang ke BRMPTAS.
- 5.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan, sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)
- 5.1.3. Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil mengumpulkan kuesioner yang telah diisi pelanggan dan bersama-sama dengan Wakil Penanggung Jawab membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan serta analisa dan evaluasi datanya.
- 5.1.4. Hasil analisa dan evaluasi data akan disampaikan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti dan dilaporkan pada Rapat Tinjauan Manajemen memastikan keefektifan tindaklanjutnya.

5.2 Penanganan Umpan Balik Pelanggan

- 5.2.2 Umpan balik pelanggan dapat disampaikan melalui kuesioner kepuasan pelanggan dan media komunikasi lain untuk dilakukan rekapitulasi melalui **FM.BRMPTAS.LPH.2.8.02 (Log book Keluhan Pelanggan)** kemudian melaporkannya kepada Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil .
- 5.2.3 Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil bertanggungjawab untuk melakukan investigasi penyebab akar permasalahan, menetapkan tindak lanjut dan melaksanakan perbaikan.
- 5.2.4 Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil, atas arahan Wakil Penanggung Jawab akan melakukan penyelesaian dengan pihak pelanggan serta memantau efektivitas tindakan koreksi yang dilakukan bagian terkait.



PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

- 5.2.5 Catatan umpan balik dan penanganannya dicatat dan disimpan Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil dan digunakan sebagai bahan dalam tinjauan manajemen.

6. DOKUMEN TERKAIT

- 6.1 FM.BRMPTAS.LPH.2.8.01, Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- 6.2 FM.BRMPTAS.LPH.2.8.02, Logbook Keluhan Pelanggan
- 6.3 FM.BRMPTAS.LPH.2.8.03, Penanganan Pengaduan Layanan



I. DATA RESPONDEN

Tanggal Survei : Usia : tahun

Jenis kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSWASTA
☐ SISWA/MAHASISWA ☐ PETANI ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima :

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang . kualitas sarana dan prasana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4	Kritik dan Saran :	



**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN
TANAMAN PEMANIS DAN SERAT**

FM.BRMPTAS.LPH.2.8.02	Hal : 1 Dari 1	
Tgl. Terbit 26-05-2025	No Terbit 01	No Revisi 00

LOG BOOK KELUHAN PELANGGAN

No.	Tanggal	Masukan/Keluhan	Nama Pelanggan	Tindak Lanjut	Keterangan
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja

.....

Malang,

Petugas,

.....



PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN

1. Nama : _____
2. Instansi/Perusahaan : _____
3. Alamat : _____

4. No. HP : _____
3. Layanan Jasa yang diterima : _____
4. Keluhan Anda dalam menerima pelayanan jasa kami atau fasilitas :

5. Saran untuk Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Pemanis dan Serat :

Malang, _____

(Nama Lengkap)