

<b>KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA</b>	Nomor SOP	DP.03.04/1.01/36.6/2017
	Tanggal Pembuatan	3 Januari 2017
	Tanggal Revisi	3 Januari 2017
	Tanggal Efektif	3 Januari 2017
<b>UNIT JAMINAN MUTU</b>	Disahkan Oleh	 <p>Direktur Satiro, SKM., MScN NIP. 196101021989031001</p>
<b>POLTEKES KEMENKES SURAKARTA</b> 	Nama SOP	Kuesioner Kepuasan Pelanggan
<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksanaan :</b>	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 38 ayat 1)	1. Mengetahui alur dan proses kuesioner kepuasan pelanggan	
2. Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik		
3. Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat		
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M/PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah		
<b>Keterkaitan dengan SOP lain :</b>	<b>Peralatan yang digunakan :</b>	
1. SOP Pendistribusian Kuesioner	1. Daftar pelanggan	
2. SOP Indeks Kepuasan Pelanggan	2. Daftar tugas dan pendukung lainnya	
	3. Data Jadwal survey	
	4. Monitoring pendistribusian dan pengumpulan	
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>	
1. Keterlambatan dalam pendistribusian	Disimpan dalam bentuk dokumen tercetak dan elektronik	
2. Keterlambatan pengumpulan dan konfirmasi kuesioner		

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET	
		DIREKTUR	UNIT PENJAMINAN MUTU	ADAK	ADUM	JURUSAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1	Membuat daftar pelanggan yang akan di survey	Mulai	Perencanaan Survey Kepuasan Pelanggan				Daftar pelanggan	2 jam	Rekap daftar pelanggan	
2	Pembuatan Schedule Customer Satisfaction mulai dari pendistribusian kuesioner, penerimaan jawaban kuesioner dan pelanggan sampai adanya disposisi oleh direktur		Pembuatan Jadwal Survey				Daftar pelanggan, daftar tugas dan pendukung	2 jam	Jadwal Survey	
3/4	Direktur menyetujui <i>Schedule Customer Satisfaction</i> dan jika diperlukan revisi maka harus direvisi kembali. Pelaksanaan survey kepuasan customer dilakukan sekurang kurangnya 1 (satu) tahun sekali	Disetujui					Jadwal survey dan daftar pelanggan	30 menit	Hasil revisian jadwal survey	
5	Membuat kuesioner kepuasan pelanggan sesuai dengan tujuan yang dimaksud	Direvisi	Persiapan Kuesioner				Daftar pelanggan, hasil revisi jadwal survey, daftar tugas dan pendukung lainnya	2 jam	Blangko kuesioner	
6/7	Menyetujui isi kuesioner kepuasan pelanggan dan memberikan arahan jika diperlukan untuk dilakukan revisi	Setuju					Blangko kuesioner	30 menit	Hasil revisian blangko kuesioner (Disetujui Direktur)	
8	Mendistribusikan kuesioner kepuasan pelanggan sesuai dengan jadwal survey kepuasan pelanggan ke bagian ADAK, ADUM, dan Jurusan		Distribusi				Blangko kuesioner (Disetujui Direktur)	2 hari	ADUM, ADAK, dan Jurusan menerima blangko kuesioner (Disetujui Direktur)	
9	Mendistribusikan kuesioner kepuasan pelanggan ke mahasiswa, dosen, orang tua, dsb s yang menggunakan layanan direktorat/ jurusan			Distribusi Kuesioner	Distribusi Kuesioner	Distribusi Kuesioner	Surat Pengantar dan Blangko kuesioner	3 hari	Pelanggan menerima blangko kuesioner	
10	Melakukan konfirmasi dan pengumpulan kuesioner dari semua bagian (jurusan, ADUM, ADAK)		Pengumpulan Kuesioner				Blangko kuesioner sudah terisi	3 hari	Pengumpulan seluruh kuesioner pelanggan	
11	Proses distribusi survey selesai		Selesai							