




**INSTITUT PERTANIAN BOGOR
FAKULTAS PERTANIAN
DEPARTEMEN PROTEKSI TANAMAN**

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM SARJANA**

NO. POB/FAPERTA/PTN/19

URAIAN	Nama Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disusun oleh	Dr. Ir. Ali Nurmansyah, MSi Koordinator Pendidikan		18/08/2016
Diperiksa oleh	Dr. Ir. Ruly Anwar, MSi Koordinator Manajemen		18/08/2016
Disahkan oleh	Dr. Ir. Suryo Wiyono, MScAgr Ketua Departemen		18/08/2016

Status Dokumen		
No. Distribusi		

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS PERTANIAN DEPARTEMEN PROTEKSI TANAMAN	Kode : POB/FAPERTA/PTN/19
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tanggal berlaku : 18/08/2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM SARJANA	Nomor Revisi : 00

1. Tujuan

Sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan di Departemen Proteksi Tanaman.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan baik di Program Sarjana.

3. Pengertian/Definisi

- 3.1 Pengukuran kepuasan pelanggan adalah kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan Program Sarjana Departemen Proteksi Tanaman.

4. Referensi

-


5. Ketentuan Umum

-

6. Prosedur

6.1. Rincian Prosedur

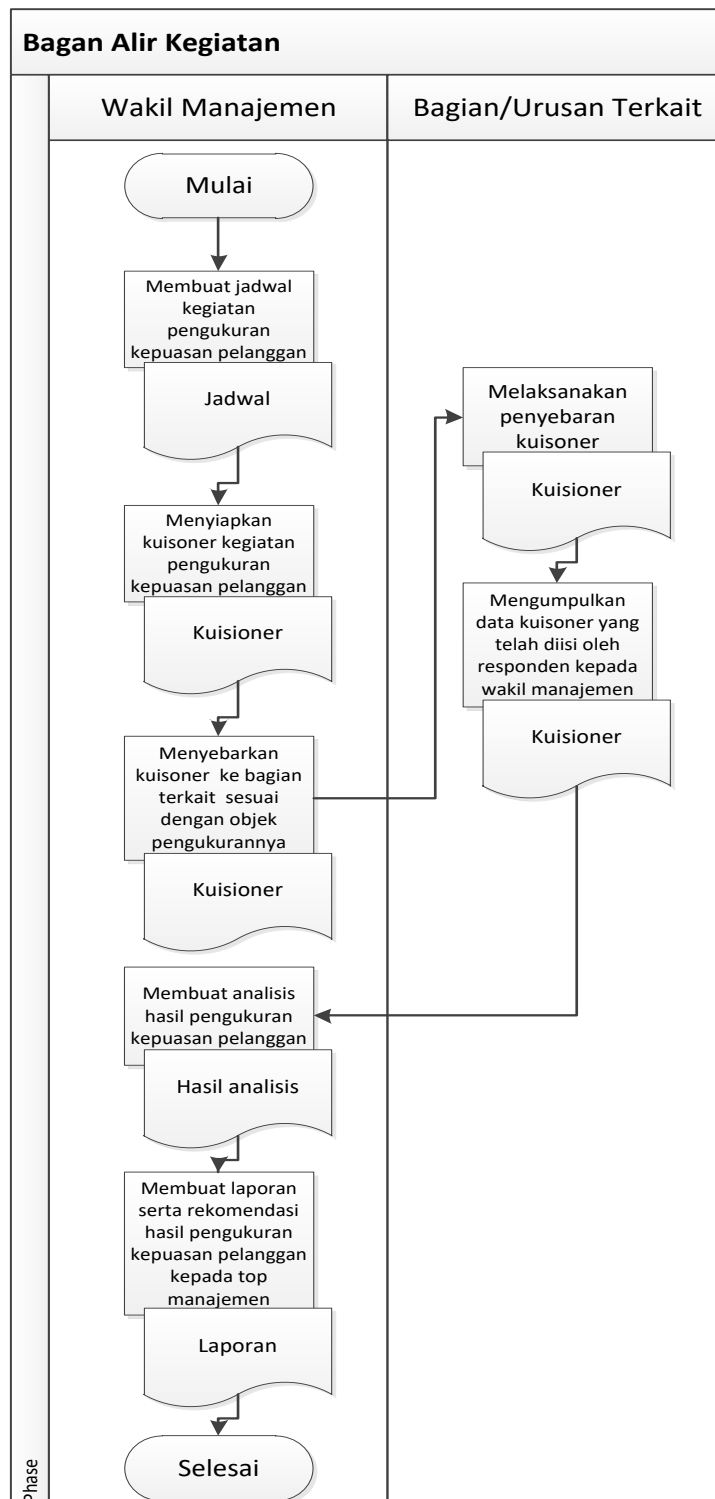
- 6.1.1. Wakil Manajemen membuat jadwal kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan.
- 6.1.2. Wakil Manajemen menyiapkan kuisioner kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan yang terdiri dari :
- Pengukuran EPBM
 - Pengukuran kegiatan KKN-T
 - Pengukuran kegiatan Skripsi


	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS PERTANIAN DEPARTEMEN PROTEKSI TANAMAN	Kode : POB/FAPERTA/PTN/19
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tanggal berlaku : 18/08/2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM SARJANA	Nomor Revisi : 00

- d. Pengukuran penyelenggaraan seminar
 - e. Pengukuran pelayanan sekretariat
 - f. Pengukuran pelayanan perpustakaan
 - g. Pengukuran fasilitas komputer dan internet
- 6.1.3. Wakil Manajemen menyebarkan kuesioner ke bagian terkait sesuai dengan objek pengukurannya.
- 6.1.4. Bagian/urusan terkait melaksanakan penyebaran kuesioner, dengan :
- a. Pengukuran kegiatan KKN-T oleh urusan KKN-T
 - b. Pengukuran kegiatan Skripsi oleh urusan tugas akhir
 - c. Pengukuran penyelenggaraan seminar
 - d. Pengukuran pelayanan sekretariat
 - e. Pengukuran pelayanan penggunaan laboratorium
 - f. Pengukuran pelayanan perpustakaan
 - g. Pengukuran fasilitas komputer dan internet
- 6.1.5. Bagian/urusan terkait mengumpulkan data kuesioner yang telah diisi oleh responden kepada wakil manajemen.
- 6.1.6. Wakil Manajemen membuat analisis hasil pengukuran kepuasan pelanggan.
- 6.1.7. Wakil Manajemen membuat laporan serta rekomendasi hasil pengukuran kepuasan pelanggan kepada top manajemen.



6.2. Bagan Alir Prosedur



	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS PERTANIAN DEPARTEMEN PROTEKSI TANAMAN	Kode : POB/FAPERTA/PTN/19
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tanggal berlaku : 18/08/2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM SARJANA	Nomor Revisi : 00

7. Daftar Dokumen Pendukung

- 1). Jadwal kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan
- 2). Kuisioner kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan
- 3). hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 4). Laporan

8. Lampiran

8.1. Perhitungan Indeks Kepuasan

Langkah-langkah penggunaan analisis rentang kriteria :

1. Menentukan rentang skala (rs)

$$rs = n (m-1)/m$$

Dimana : rs = rentang skala,

n = jumlah responden,

m = jumlah alternatif jawaban pada item (1,2,3,4).

2. Menentukan rentang terendah (RTR) dan rentang tertinggi (RTT) dengan aturan sebagai berikut :

1. *Rentang Terendah (RTR)*

$$RTR = \text{Jumlah Data Valid} \times \text{Skor Alternatif Jawaban Terkecil}$$


2. *Rentang Tertinggi (RTT)*

$$RTT = \text{Jumlah Data Valid} \times \text{Skor Alternatif Jawaban Terbesar}$$

3. Membuat skala nilai tiap masing-masing kriteria kepuasan.

Rumusan penentuan skala nilai adalah sebagai berikut :

RTR	s/d	RTR + RS	Sangat Tidak Puas
RTR + RS + 1	s/d	RTR + 2 RS	Tidak Puas
RTR + 2 RS + 1	s/d	RTR + 3 RS	Puas
RTR + 3 RS + 1	s/d	RTT	Sangat Puas

	INSTITUT PERTANIAN BOGOR FAKULTAS PERTANIAN DEPARTEMEN PROTEKSI TANAMAN	Kode : POB/FAPERTA/PTN/19
	PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	Tanggal berlaku : 18/08/2016
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM SARJANA	Nomor Revisi : 00

4. Lakukan perhitungan skor nilai menurut aturan skala *likert*, menurut tabel sebagai berikut :

Tabel Perhitungan Skor Nilai Pada *Skala Likert* Jawaban Responden

No.	Daftar Pernyataan	Frekwensi Jawaban Tiap Pernyataan				Skor Nilai
		1	2	3	4	
1.	Pernyataan no. 1	n _{1.1}	n _{2.2}	n _{3.3}	n _{4.4}	A1
2.	Pertanyaan no. 1	n _{1.1}	n _{2.2}	n _{3.3}	n _{4.4}	A2
3.	Pernyataan no. 1	n _{1.1}	n _{2.2}	n _{3.3}	n _{4.4}	A3
...
i	Pernyataan no. 1	n _{1.1}	n _{2.2}	n _{3.3}	n _{4.4}	Ai

5. Menentukan indeks kepuasan dengan rumusan
- $$\text{Indeks Kepuasan} = \text{Total Skor Nilai} / \text{Jumlah Pernyataan}$$