

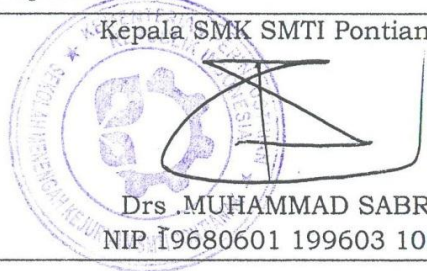


**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

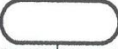

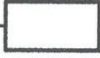

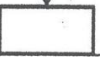

**SEKRETARIAT JENDERAL**

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN INDUSTRI**

**SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN - SMTI PONTIANAK**

<b>NOMOR SOP</b>	: /SJ-IND.4/SOP/2013
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 02 September 2013
<b>TGL. REVISI</b>	: -
<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 09 September 2013
<b>DISAHKAN OLEH</b>	 Kepala SMK SMTI Pontianak Drs. MUHAMMAD SABRI NIP. 19680601 199603 1002
<b>NAMA SOP</b>	: SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

<b>DASAR HUKUM:</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>
1. SK Menteri Perindustrian No 235/M/SK/6/1985 Tanggal 24 juni 1985 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Menengah Teknologi Industri 2. Peraturan Menteri Perindustrian No 01/M-IND/PER/3/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perindustrian 3. SK Kepala Sekolah SMTI Pontianak No 041/SJ.IND.6-16/SK/I/2007 tentang Pembentukan Tim ISO 9001:2000	1. Mampu merancang instrument kisi kepuasan pelanggan 2. Membuat kuesioner 3. Mengolah data dan menganalisis 4. Mendatandar nilai survey 5. Mengadakan tinjauan manajemen 6. Membuat Rekaman
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
1. SOP PENGENDALIAN DOKUMEN 2. SOP PENGENDALIAN REKAMAN 3. SOP AUDIT INTERNAL	1. Dokumen 2. Rekaman 3. Form Keluhan Pelanggan
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>

No.	Kegiatan	S				Mutu Baku			Keterangan
		WMM	Pelanggan	Analisis Tata Laksana	KEPSEK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Merancang Survey Kepuasan Pelanggan					Ceklist	1 Hari	Draft Kuesioner	<b>SOP PBM</b>
2	Membuat Kuesioner					Kuesioner	Hari	Lampiran A, Lampiran B, Lampiran C	
3	Mengisi Kuesioner					Lampiran A, Lampiran B, Lampiran C	1 Hari	Jawaban Kuesioner	
4	Mengolah Data dan Menganalisis					Jawaban Kuesioner	1 Hari	Grafik, Data	
5	Menstandar nilai Survey					Analisis Data	1 Hari	Prosentase	
6	Mengadakan Tinjauan Manajemen					Prosentase	2 Hari	Saran dan Tindak Lanjut	
7	Membuat Rekaman					Absensi, Notulen, Data, Analisis	1 Hari	Laporan	