
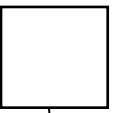
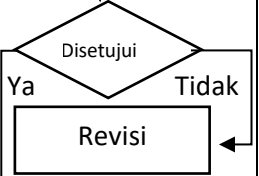
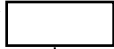
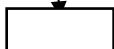
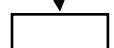
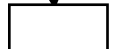



KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	PPB/PPM/SOP/05
	Tanggal Pembuatan	11 Mei 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	24 Agustus 2020
PUSAT PENJAMINAN MUTU	Disahkan Oleh	<p>Direktur Politeknik Pariwisata Bali</p>  <p>Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes. NIP. 19641026 199003 1 001</p>
POLITEKNIK PARIWISATA BALI	Nama SOP	Kuesioner Kepuasan Pelanggan
		
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksanaan:	
<ol style="list-style-type: none"> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 13 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pariwisata Bali Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 4 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pariwisata Bali 	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui alur dan proses kuesioner kepuasan pelanggan 	
Keterkaitan dengan SOP lain:	Peralatan yang digunakan:	
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pnredistribusian Kuesioner 	<ol style="list-style-type: none"> Daftar Pelanggan Data jadwal survei 	

Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
1. Keterlambatan dalam pendistribusian 2. Keterlambatan pengumpulan dan konfirmasi kuesioner	Disimpan dalam bentuk dokumen tercetak dan elektronik

No.	AKTIVITAS	Pelaksana					MUTU BAKU			KET
		Direktur	Wakil Direktur 1	PPM	JURUSAN	PRODI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Membuat daftar pelanggan yang akan disurvei						Daftar Pelanggan	2 jam	Rekap daftar pelanggan	
2.	Membuat jadwal kepuasan pelanggan mulai dari pendistribusian kuesioner, penerimaan jawaban kuesioner dan pengolahan hasil kuesioner.						Jadwal survey dan daftar pelanggan	30 menit	Jadwal Survey	
3.	Menyusun kuesioner kepuasan pelanggan sesuai dengan tujuan yang dimaksud berkonsultasi dengan Wakil Direktur 1.						Daftar pelanggan, hasil revisi jadwal survey, daftar tugas dan pendukung lainnya	2 jam	Hasil Revisian Kuesioner	
4.	Kuesioner yang telah tersusun diperbanyak sesuai kebutuhan.						Kuesioner	30 menit	Kuesioner	
5.	Kuesioner disebar kepada mahasiswa dengan metode sampling.						Kuesioner	2 hari	Pelanggan menerima kuesioner	
6.	Kuesioner yang telah dijawab mahasiswa ditabulasi dan dianalisis.						Kuesioner	4 hari	Tabulasi kuesioner	
7.	Hasil analisis diinterpretasikan dan dibuat laporan survei						Jawaban kuesioner	3 hari	Laporan Survei	



8.	Laporan survei diserahkan kepada Direktur Politeknik Pariwisata Bali dan ditembuskan kepada Wakil Direktur 1.						Laporan Survei	1 hari	Feed back	
----	---	--	--	---	--	--	----------------	--------	-----------	--