

# SOP Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mutu

**Kategori:** Quality Control

**No. Dokumen:** SOP-0110

**Tanggal Terbit:** 20/04/2026

**Sumber:** GajiHub SOP — [sop.gajihub.com](http://sop.gajihub.com)

*Prosedur standar untuk memonitor, mengukur, dan mengevaluasi tingkat kepuasan mutu pelanggan guna peningkatan berkelanjutan perusahaan.*

## Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang sistematis dan terstandarisasi dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mutu pelanggan. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan serta memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area perbaikan secara berkelanjutan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta mendukung penerapan sistem manajemen mutu yang efektif sesuai dengan prinsip continuous improvement.

## Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengumpulan data kepuasan pelanggan, analisis data, pelaporan hasil, serta tindak lanjut perbaikan mutu di seluruh unit kerja perusahaan. SOP ini berlaku untuk semua divisi yang terlibat dalam penyediaan produk atau layanan, termasuk divisi quality control, customer service, pemasaran, dan operasional. Proses yang diatur meliputi perencanaan survei, pelaksanaan monitoring, evaluasi hasil, serta implementasi tindakan korektif dan preventif.

## Definisi

Istilah	Definisi
Kepuasan Mutu	Tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kualitas produk atau layanan yang diterima.
Monitoring	Proses pengumpulan dan pengamatan data secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
Evaluasi	Kegiatan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan untuk menilai kinerja mutu dan menentukan tindakan perbaikan.

Istilah	Definisi
Survei Kepuasan	Instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan.
Tindakan Korektif	Langkah perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi ketidaksesuaian yang telah terjadi.
Tindakan Preventif	Langkah pencegahan untuk menghindari potensi masalah mutu di masa mendatang.

## Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Manajemen Puncak	Menetapkan kebijakan mutu, memberikan persetujuan terhadap program monitoring, serta memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan.
Tim Quality Control (QC)	Merancang instrumen survei, mengumpulkan dan menganalisis data kepuasan, serta menyusun laporan evaluasi mutu.
Divisi Customer Service	Mengumpulkan feedback pelanggan secara langsung dan mendokumentasikan keluhan serta saran pelanggan.
Divisi Operasional	Menindaklanjuti hasil evaluasi dengan melakukan perbaikan proses kerja sesuai rekomendasi.
Tim Audit Internal	Melakukan audit berkala terhadap pelaksanaan SOP dan memastikan kesesuaian dengan standar mutu.

## Prosedur

### Tahap 1: Perencanaan Monitoring Kepuasan Mutu

- Tahap ini bertujuan untuk merancang kegiatan monitoring kepuasan pelanggan secara sistematis dan terukur.
- Menentukan tujuan dan indikator kepuasan mutu yang akan diukur berdasarkan standar perusahaan dan kebutuhan pelanggan.
  - Menyusun instrumen survei seperti kuesioner atau formulir feedback yang relevan dan mudah dipahami.
  - Menetapkan metode pengumpulan data, baik secara online, offline, maupun melalui wawancara langsung.

**Penanggung Jawab:** Tim Quality Control

## **Tahap 2: Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Tahap ini melibatkan proses pengumpulan data dari pelanggan secara konsisten dan objektif.

1. Mendistribusikan survei kepada pelanggan melalui media yang telah ditentukan.
2. Mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti survei, keluhan pelanggan, dan ulasan pelanggan.
3. Memastikan keakuratan dan kelengkapan data yang diperoleh sebelum dilakukan analisis.

**Penanggung Jawab:** Divisi Customer Service

## **Tahap 3: Analisis Data Kepuasan**

Data yang telah dikumpulkan dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan area yang perlu diperbaiki.

1. Mengolah data menggunakan metode statistik sederhana seperti rata-rata dan persentase kepuasan.
2. Mengidentifikasi tren, pola, dan akar masalah dari ketidakpuasan pelanggan.
3. Menyusun laporan analisis yang mencakup temuan utama dan rekomendasi perbaikan.

**Penanggung Jawab:** Tim Quality Control

## **Tahap 4: Evaluasi dan Pelaporan**

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas mutu dan menyampaikan hasil kepada manajemen.

1. Melakukan rapat evaluasi dengan pihak terkait untuk membahas hasil analisis.
2. Menyusun laporan resmi yang berisi hasil evaluasi dan rekomendasi tindakan.
3. Menyampaikan laporan kepada manajemen untuk mendapatkan arahan dan persetujuan tindak lanjut.

**Penanggung Jawab:** Tim QC dan Manajemen

## **Tahap 5: Tindak Lanjut Perbaikan**

Tahap ini memastikan bahwa hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan tindakan nyata untuk meningkatkan mutu.

1. Menetapkan tindakan korektif berdasarkan hasil evaluasi.
2. Melaksanakan tindakan perbaikan di unit kerja terkait.
3. Memantau efektivitas tindakan yang telah dilakukan untuk memastikan peningkatan mutu.

**Penanggung Jawab:** Divisi Operasional

## **Tahap 6: Review dan Peningkatan Berkelanjutan**

Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem monitoring terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan.

1. Melakukan review berkala terhadap proses monitoring dan evaluasi.
2. Mengidentifikasi peluang peningkatan dalam metode pengukuran kepuasan.
3. Memperbarui SOP dan instrumen survei sesuai kebutuhan dan perkembangan bisnis.

**Penanggung Jawab:** Manajemen dan Tim Audit Internal

## Dokumen Terkait

- Formulir Survei Kepuasan Pelanggan
- Laporan Analisis Kepuasan Mutu
- Rencana Tindakan Korektif dan Preventif (CAPA)
- Notulen Rapat Evaluasi Mutu
- Checklist Monitoring Kualitas

## Referensi

- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia terkait standar mutu industri
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pedoman Sistem Manajemen Mutu dari Badan Standardisasi Nasional (BSN)