

Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan

Rekaman Riwayat Dokumen

Versi 01
PDS 063
Tanggal 22/10/18

Versi
PDS
Tanggal

Versi
PDS
Tanggal

Versi
PDS
Tanggal

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk:

- a) Menjamin bahwa semua proses survei dilakukan secara baik dan sistematis sehingga suara pelanggan eksternal maupun internal dapat diperoleh sesuai harapan.
- b) Mendapatkan umpan balik, baik positif maupun negatif, dari pelanggannya.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur ini meliputi perencanaan, pelaksanaan survei, evaluasi dan rekomendasi hasil survei sampai dengan melakukan analisa tingkat kepuasan pelanggan yang digunakan untuk memperbaiki sistem manajemen, aktivitas laboratorium dan layanan pelanggan. Manager UREL beserta staff terkait lainnya bertanggung jawab dalam melaksanakan proses survei.

3. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung jawab dokumen sistem mutu ini adalah Manager UREL.

4. PERSYARATAN STANDAR

ISO/IEC 17025:2017 klausul 8.6.

5. ISTILAH DAN DEFINISI

Pelanggan eksternal :

Pelanggan yang berasal dari luar Telkom dan telah mengajukan aplikasi permohonan pengujian.

Pelanggan internal :

Pelanggan internal Telkom yang terkait dengan pelayanan kalibrasi.

Keluhan/Pengaduan (*Complaint*) :

Ekspresi kekecewaan atau ketidakpuasan mengenai suatu masalah yang masih berada dalam yurisdiksi DDS.

Umpan balik (*Feedback*) :

Penyampaian informasi yang bersifat evaluasi atau perbaikan kepada originator atau pemilik tentang suatu kegiatan, *event* atau proses.

User Voise :

Kualifikasi atau kondisi tertentu yang diinginkan oleh pelanggan.

6. DOKUMEN TERKAIT

Berikut ini adalah dokumen yang harus dipahami terkait dengan prosedur ini:

- a) TLKM05/F/001 Form Survei Kepuasan Pelanggan Internal;
- b) TLKM05/F/002 Form Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal.

7. INDIKATOR KINERJA

- a) Survei pelanggan dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun;
- b) Indeks kepuasan pelanggan minimal sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Management (KM);
- c) Laporan Analisa dan Evaluasi Survei dilakukan setiap tahun.

8. DETAIL PROSEDUR

8.1 Diagram alir prosedur

Prosedur	Penanggung Jawab
Menetapkan rencana survei (8.2a)	Staff UREL, Manager UREL SM Infrastructure Assurance
Melaksanakan Survei kepada Pelanggan eksternal dan internal (8.2b)	Staff UREL
Menganalisa hasil survei/umpan balik (8.2c)	Staff UREL
Rekomendasi dan hasil tindak lanjut Untuk bahan Tinjauan Manajemen (8.2d)	Staff UREL, Manager UREL SM Infrastructure Assurance EGM Divisi Digital Service

Keterangan:

Manager Lab : Mgr Device & Energy Quality Assurance, dan Mgr Infrastructure Quality Assurance

Manager UREL : Mgr Infrastructure User Relation

Staff UREL : Officer User Relation

8.2 Rincian aliran prosedur

- Sebagai bagian dari continuous improvement, maka dilakukan survei kepuasan pelanggan.
Penyusunan rencana survei antara lain:
 - Membuat materi Questionnaire;
 - Penentuan Responden sesuai dengan kastamer yang melakukan pengujian.
- Pelaksanaan survey kepuasan kastamer dengan melakukan mendistribusikan *questionnaire* melalui langsung atau email kepada kastamer eksternal maupun internal.
- Pengumpulan *questionnaire* dan penghitungan serta penyusunan resume hasil survey dengan menganalisa hasil survey dan merumuskan tindak lanjut.
- Hasil dijadikan sebagai salah satu indikator yang menunjukkan parameter tertentu yang telah disepakati antara manajemen DDS dengan bidang IAS untuk dijadikan sebagai Kontrak Manajemen (KM) dari bidang IAS. Hasil tindak lanjut dijadikan masukan untuk bahan *Management Review*.