

## Prosedur Keluhan 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 menjelaskan mengenai penanganan keluhan pelanggan, melalui proses penerimaan, evaluasi dan membuat keputusan serta melaporkan hasil penyelesaian terkait dengan keluhan dari pelanggan agar tindakan perbaikan terlaksana dengan efektif sehingga target kepuasan pelanggan tercapai.

## 2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari prosedur keluhan pelanggan pengujian dan kalibrasi adalah semua proses kegiatan yang meliputi penerimaan keluhan, evaluasi, dan membuat keputusan serta laporan hasil penyelesaian keluhan dari pelanggan.

## 3. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung jawab dokumen sistem mutu ini adalah Manager UREL.

## 4. PERSYARATAN STANDAR

ISO/IEC 17025:2017 klausul 7.9.

## 5. ISTILAH DAN DEFINISI

### **Keluhan :**

Ekspresi kekecewaan atau ketidakpuasan mengenai suatu masalah yang terkait dengan ruang lingkup pengujian/kalibrasi.

### **Response time :**

Waktu yang dibutuhkan untuk segera mengetahui (keadaan) dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh atas gejala atau permintaan yang timbul;

## 6. DOKUMEN TERKAIT

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

- a) TLKM04/F/001 Form Penanganan Keluhan Pelanggan;
- b) TLKM04/F/002 Form Daftar Keluhan Pelanggan;

## 7. INDIKATOR KINERJA

*Response time* penanganan keluhan layanan pengujian adalah maksimal 2 (dua) hari kerja.

## 8. DETAIL PROSEDUR

### 8.1 Diagram alir prosedur

Prosedur	Penanggung Jawab
Menerima keluhan dari pelanggan ( 8.2a )	Staff UREL
Mengevaluasi keluhan dari pelanggan (8.2b )	Manager UREL, Staff UREL
Memutuskan tindakan penyelesaian keluhan (8.2c )	Manager UREL, Staff UREL Lab/bag terkait
Penyelesaian keluhan dari pelanggan (8.2d )	Staff UREL Lab/bag terkait
Menginformasikan hasil tindakan penyelesaian keluhan ke pelanggan (8.2e )	Staff UREL
Mendokumentasikan hasil dari proses penanganan keluhan pelanggan (8.2f )	Staff UREL

### 8.2 Rincian aliran prosedur

- Menerima keluhan dari pelanggan dengan mencatat informasi terkait data pelanggan yang mengadu (Nama, Alamat, Email dan Telpn), deskripsi keluhan, tanggal keluhan, dan data penerima keluhan.
- Megevaluasi keluhan dari pelanggan dengan menentukan akar permasalahan sehingga tidak permasalahan tidak berulang.
- Memutuskan tindakan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan keluhan
- Melakukan perbaikan/solusi dan memberikan informasi ke Manager UREL bahwa tindakanjnt telah dilakukan/disolusikan.
- Tindakan perbaikan yang sudah di lakukan/solusi terhadap keluhan pelanggan diinformasikan kepada pelanggan. Pelanggan yang menerima penyelesaian masalah di catat di dalam form.
- Melengkapi data Log Book penyelesaian keluhan dan melakukan update log book bahwa keluhan telah diselesaikan dan diinformasikan ke pelanggan.