

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN	No Dokumen	STM/PP01/14		
	Mulai Berlaku	04 Juni 2018		
	Revisi	02		
PROSEDUR PELAYANAN & SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Revisi	04 Juni 2018		
	Halaman	1	dari	2

TUJUAN:

1. Untuk memahami tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan

REFERENSI:

1. ISO/IEC 17025:2017, Quality Management System, Pasal 7.1

RUANG LINGKUP:

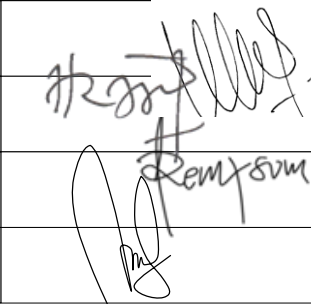
Prosedur ini mencakup pelayanan dan survey kepuasan pelanggan kalibrasi dan pengujian

DEFINISI:

Survey kepuasan pelanggan : Pengumpulan informasi mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan oleh Laboratorium Kalibrasi Sentral Tehnologi Managemen

PERFORMA INDIKATOR:

Indeks kepuasan pelanggan sesuai standard perusahaan

DISPOSISI	NAMA	JABATAN	PARAF
DISIAPKAN OLEH	WULAN SEPTIANA B	Quality Assurance	
DIPERIKSA OLEH	RUDI EKO S	Kepala Laboratorium	
DIPERIKSA OLEH	REMI RAMDHANI	Kepala Bisnis Unit	
DISAHKAN OLEH	IMANUEL IMAN	Direktur	

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT

PROSEDUR PELAYANAN & SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen

STM/PP01/14

Mulai Berlaku

04 Juni 2018

Revisi

02

Tanggal Revisi

04 Juni 2018

Halaman

2

dari

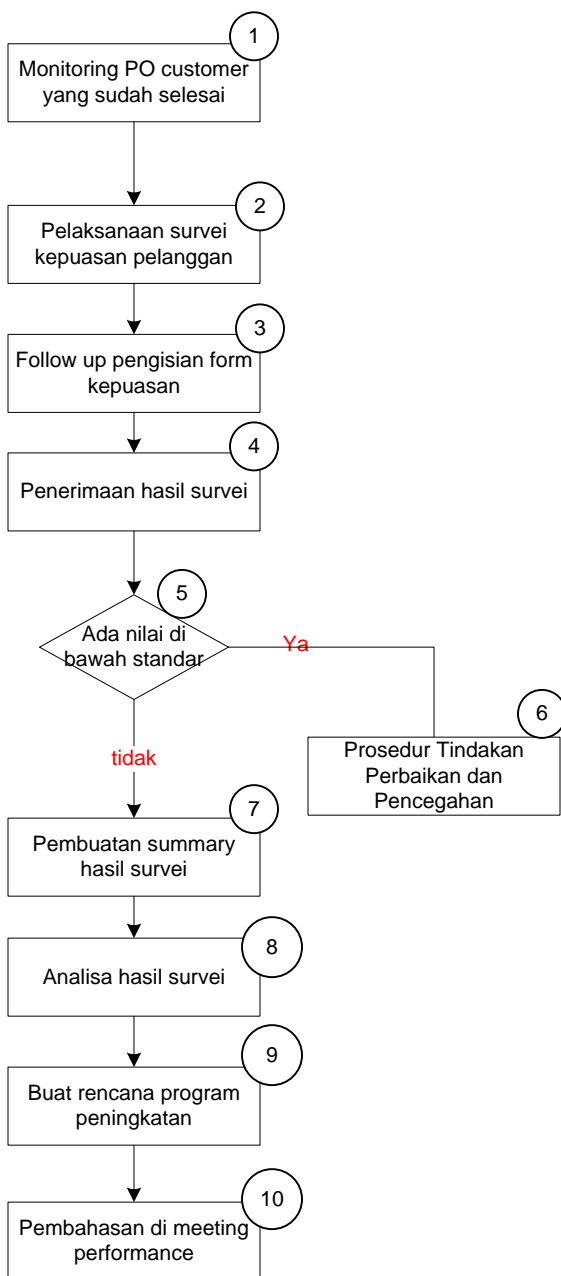
2

NO

TANGGUNG
JAWAB

DESKRIPSI

DOK
TERKAIT



1

Sales

Sales melakukan monitoring PO Customer yang sudah selesai sampai pengiriman sertifikat terhadap client yang menjadi tanggung jawabnya

2

Sales

Melakukan survey kepuasan pelanggan untuk melihat penilaian ekspektasi customer dengan memberikan link survey bersamaan saat delivery sertifikat untuk new customer, dan per 1 Tahun untuk repeat customer

Link Survey
Kepuasan
Pelanggan

3

Sales

Follow up pengisian Survey kepuasan apabila belum menerima respon form di follow up lebih lanjut via telepon atau email

Link Survey
Kepuasan
Pelanggan

4

Sales,

Menerima hasil survey kepuasan pelanggan

Hasil Survey
Kepuasan
Pelanggan

8

Sales

Analisa hasil survey apakah ada nilai dibawah standar, apabila ada nilai dibawah 2 Tindak lanjut sesuai Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

Hasil Survey
Kepuasan
Pelanggan,
Prosedur
Tindakan
Perbaikan dan
Pencegahan

9

Sales, QA

Membuat hasil summary survey ke dalam grafik sebagai salah satu program monitoring sasaran mutu dalam hal ketepatan waktu

Hasil Survey
Kepuasan
Pelanggan

10

QA

Analisa Hasil Summary Survey dan membuat rencana program perbaikan atau improvement serta akan dilakukan pembahasan pada monthly meeting performance

Summary Hasil
Kepuasan
Pelanggan