

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT	No Dokumen	STM / PP02 / 10		
	Mulai Berlaku	04 Juni 2018		
	Revisi	04		
PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Revisi	04 Juni 2018		
	Halaman	1	dari	2

TUJUAN:

1. Untuk memastikan keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat
2. Untuk memastikan masalah selesai serta tidak berulang

REFERENSI:

1. ISO/IEC 17025:2017 Quality Management System, Pasal 7.9

RUANG LINGKUP

Prosedur penanganan keluhan pelanggan terdiri dari rangkaian aktivitas mulai dari keluhan dari hasil survey/menerima dan mencatat keluhan pelanggan yang masuk sampai dengan monitoring dan evaluasi tindakan perbaikan

DEFINISI:

Keluhan pelanggan : Inputan negatif yang diperoleh dari klien baik tertulis maupun tidak tertulis terkait dengan penyelenggaraan konsultasi dan jasa lainnya (Pengiriman materi, sertifikat dll) baik teknis maupun non-teknis

Verificator : Personil yg independen secara fungsional untuk memverifikasi suatu kendala

PERFORMA INDIKATOR:

Responds Time Claim < Standar perusahaan
Quantity Claim < 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 MANAGEMEN

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No Dokumen		STM / PP02 / 10	
Mulai Berlaku		04 Juni 2018	
Revisi		04	
Tanggal Revisi		04 Juni 2018	
Halaman		2	dari 2
NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI	DOK TERKAIT
1	Sales	Keluhan yang diterima melalui hasil survey dicatat pada log keluhan pelanggan	From log keluhan pelanggan
2	Penerima Keluhan dan Sales	- Karyawan yang menerima telpon keluhan pelanggan mencatat keluhan pelanggan dan menanyakan dengan jelas masalah yang terjadi - Keluhan pelanggan yang masuk melalui fax/ email/ telpon/ Website akan dicatat oleh sales	From log keluhan pelanggan
5	Penerima keluhan & Sales	Menyampaikan keluhan kepada sales yang bersangkutan untuk di follow-up	From log keluhan pelanggan
4/5	Penerima keluhan & Sales	Jika keluhan menyangkut masalah non teknis maka keluhan tersebut disampaikan kepada koordinator sales	From log keluhan pelanggan
6	Sales	Menyampaikan problem tersebut ke kordinator terkait dan meeting rutin	From log keluhan pelanggan
7	Koordinator Sales dan Dept Terkait	Mencari fakta dan melakukan tindakan koreksi seperlunya atas permasalahan yang timbul	
8	Dept Terkait & Koordinator sales	Dalam meeting rutin setelah mencari penyebab masalah terjadi buat rencana perbaikan	Rencana tindakan perbaikan
9/ 10	Sales	Jika dibutuhkan, Sales menyiapkan surat jawaban claim (rencana perbaikan) kepada client	Jawaban Claim
11	Koordinator sales	Surat jawaban claim dicek oleh koordinator sales dan marketing dan disetujui oleh Kepala Lab	Jawaban Claim
12	Sales	Jika surat jawaban claim masih belum sesuai sales akan melakukan perbaikan	Jawaban Claim
13	Sales	Mengirim surat jawaban claim ke Client maksimal 3 hari kerja setelah keluhan diterima(2)	Jawaban Claim
14	Dept Terkait	Pelaksanaan tindakan perbaikan sesuai dengan hasil meeting rutin	Jawaban Claim
15/ 16	Sales	Jika customer tidak puas, maka dilaporkan ke direktur untuk pelaksanaan tindakan khusus	
17	Sales	Jika pelanggan masih tidak puas dengan tindakan perbaikan yang telah dilakukan atau ternyata merasa bahwa tidak ada tindakan perbaikan yang dilakukan oleh SSC, maka Sales akan melaporkan ke direktur untuk dilakukan tindakan khusus. Namun jika sudah close diberikan konfirmasi penyelesaian pengaduan	Jawaban Claim
18	Kepala Lab	Monitoring dan lakukan evaluasi	

