

SENTRAL TEKNOLOGI MANAGEMENT	No Dokumen	STM / PP01 / 14		
	Mulai Berlaku	20 Juli 2019		
	Revisi	02		
PROSEDUR PELAYANAN & SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Revisi	20 Juli 2019		
	Halaman	1	dari	2

### **TUJUAN:**

1. Untuk memahami tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan

### **REFERENSI:**

1. ISO 9001:2015, Quality Management System, Pasal .9.1.2

### **RUANG LINGKUP:**

Perosedur ini mencakup pelayanan dan survey kepuasan pelanggan untuk program konsultasi dan non konsultasi

### **DEFINISI:**

Survey kepuasan pelanggan : Pengumpulan informasi mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan oleh STM

### **PERFORMA INDIKATOR:**

Indeks kepuasan pelanggan sesuai standard perusahaan

DISPOSISI	NAMA	JABATAN	PARAF
DISIAPKAN OLEH	AMDANI	KONSULTAN	
DIPERIKSA OLEH	ASRI SINTA LESTARI	KOORDINATOR SALES & MKT	
DISAHKAN OLEH	ISWARA KARSA P	MR	

# SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT

## PROSEDUR PELAYANAN & SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen

STM / PP01 / 14

Mulai Berlaku

20 Juli 2019

Revisi

02

Tanggal Revisi

20 Juli 2019

Halaman

2

dari

2

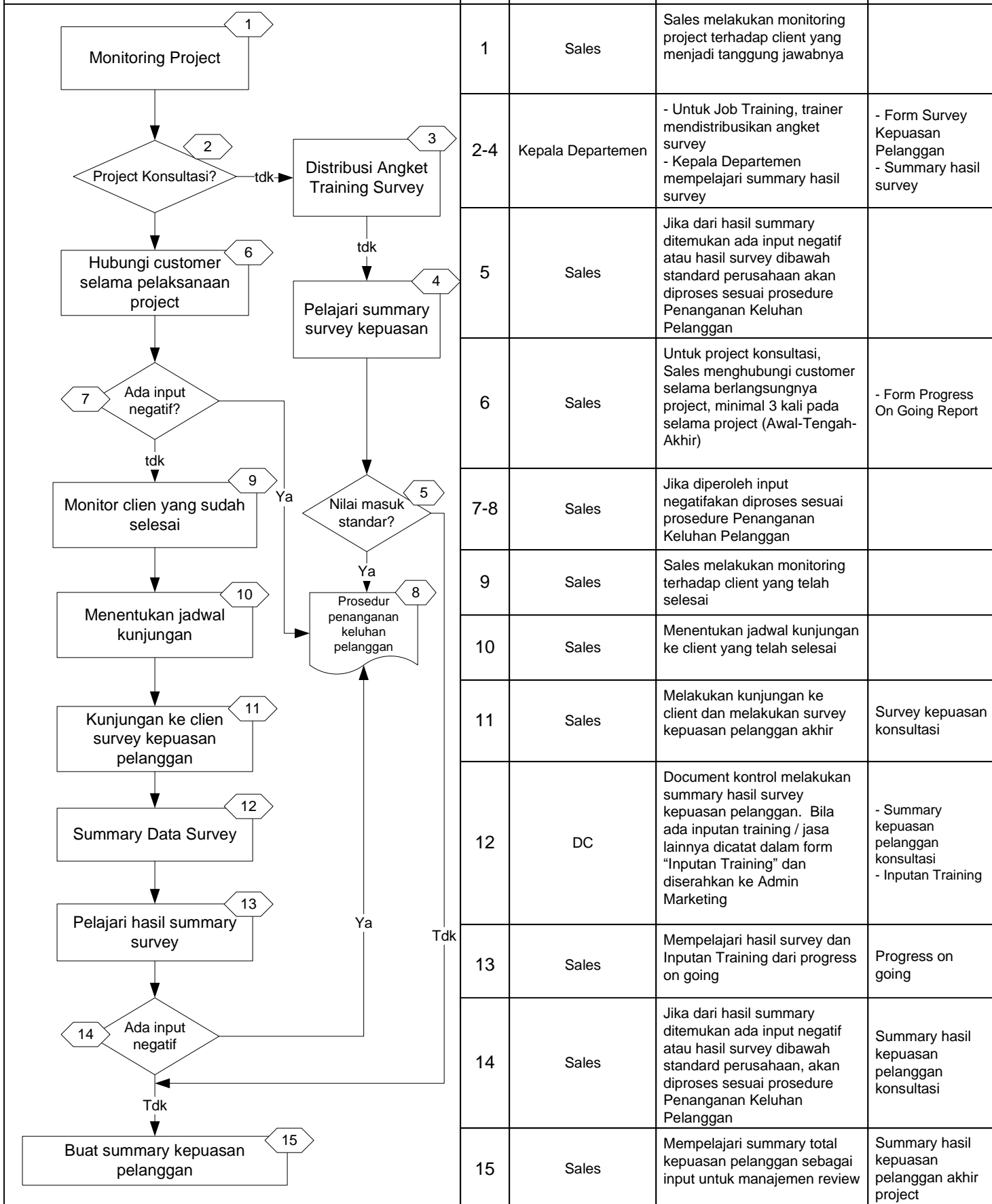
### PROSEDUR

NO

TANGGUNG  
JAWAB

DESKRIPSI

DOK  
TERKAIT



1

Sales

Sales melakukan monitoring project terhadap client yang menjadi tanggung jawabnya

2-4

Kepala Departemen

- Untuk Job Training, trainer mendistribusikan angket survey  
- Kepala Departemen mempelajari summary hasil survey

- Form Survey Kepuasan Pelanggan  
- Summary hasil survey

5

Sales

Jika dari hasil summary ditemukan ada input negatif atau hasil survey dibawah standard perusahaan akan diproses sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

6

Sales

Untuk project konsultasi, Sales menghubungi customer selama berlangsungnya project, minimal 3 kali pada selama project (Awal-Tengah-Akhir)

- Form Progress On Going Report

7-8

Sales

Jika diperoleh input negatif akan diproses sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

9

Sales

Sales melakukan monitoring terhadap client yang telah selesai

10

Sales

Menentukan jadwal kunjungan ke client yang telah selesai

11

Sales

Melakukan kunjungan ke client dan melakukan survey kepuasan pelanggan akhir

Survey kepuasan konsultasi

12

DC

Document kontrol melakukan summary hasil survey kepuasan pelanggan. Bila ada inputan training / jasa lainnya dicatat dalam form "Inputan Training" dan diserahkan ke Admin Marketing

- Summary kepuasan pelanggan konsultasi  
- Inputan Training

13

Sales

Mempelajari hasil survey dan Inputan Training dari progress on going

Progress on going

14

Sales

Jika dari hasil summary ditemukan ada input negatif atau hasil survey dibawah standard perusahaan, akan diproses sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Summary hasil kepuasan pelanggan konsultasi

15

Sales

Mempelajari summary total kepuasan pelanggan sebagai input untuk manajemen review

Summary hasil kepuasan pelanggan akhir project