


Halaman 1	PROSEDUR	 PT PMI SARANA UTAMA
--------------	----------	--

LEMBAR PENGESAHAN PROSEDUR
LABORATORIUM KALIBRASI PT. PMI SARANA UTAMA

Disahkan Oleh
Manajer Mutu



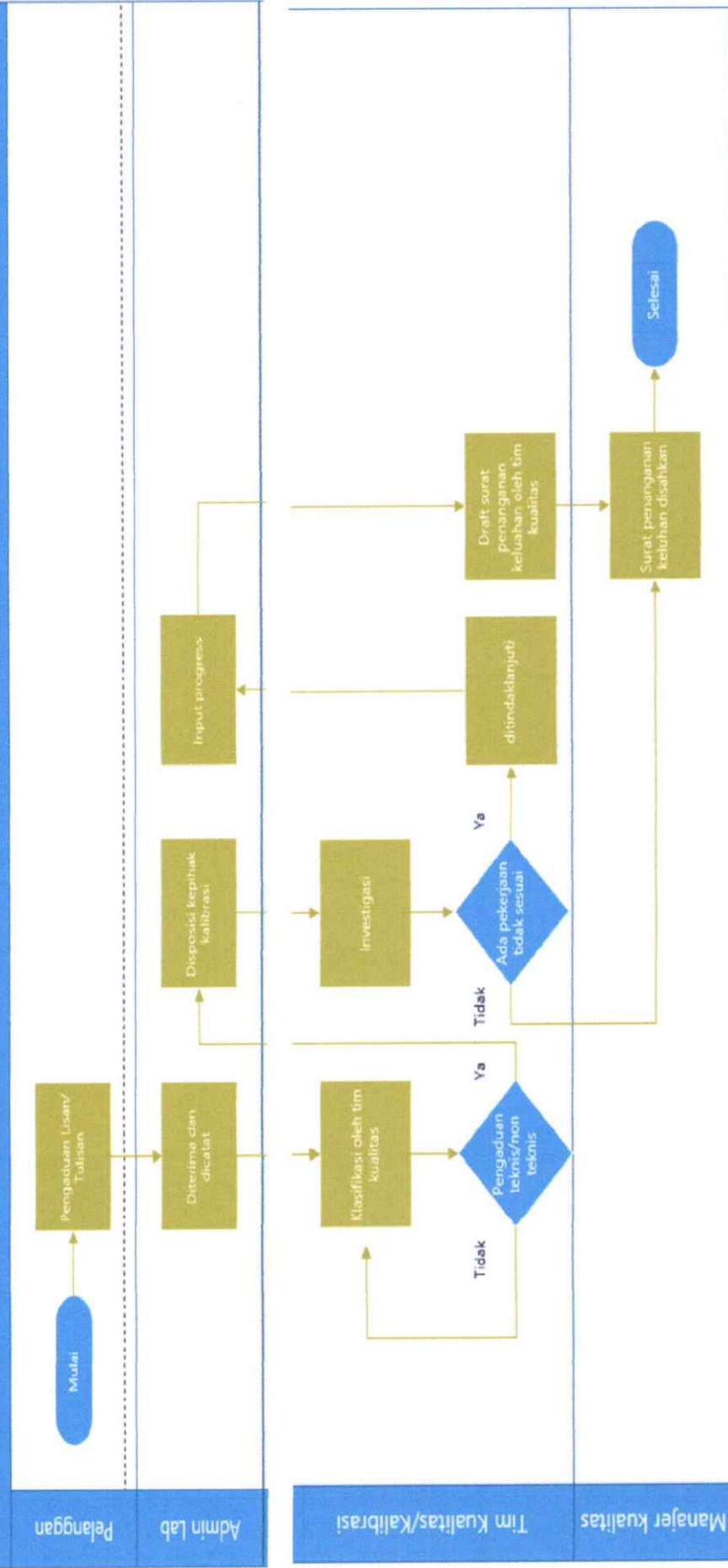
(Mega Octavia, S.Si)


Diperiksa Oleh
Manager Teknis



(dr. Srihartaty, M.Biomed)

Alur Prosedur Pengaduan Keluhan



PT PMI SARANA UTAMA					
					
PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN					
Kode Dokumen	Edisi/Revisi	Tanggal Edisi	Tanggal Revisi	Halaman	
PSU-PR 7.9-1	1/0	11 Januari 23	-	1 dari	

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara aktual mengenai pengaduan dan penanganannya agar dapat mencapai kepuasan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup semua informasi dari pelanggan yang berkaitan dengan pengaduan baik lisan maupun tulisan di bidang pelayanan darah

3. REFERENSI

- 3.1 Perka BPOM No.10 Tahun 2017 Pedoman Cara Pembuatan Obat yang baik di Transfusi Darah (UTD) dan Pusat Plasmaferesis klausula 4.44 kalibrasi
- 3.2 Peraturan Menteri Kesehatan No.19 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah, klausula 2.5 Pengolahan Peralatan
- 3.3 SNI ISO/IEC 17025:2017 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan kalibrasi -klausula- 7.9 Penanganan Pengaduan

4. DEFINISI

4.1 Pengaduan adalah ketidakpuasan terhadap aktivitas pelayanan baik dalam bidang teknis maupun non teknis yang memerlukan prosedur

5. PENANGUNG JAWAB

- 5.1 Manajer mutu bertanggung jawab terhadap klarifikasi pengaduan, melaporkan progres penanganan dan mengesahkan laporan hasil pengaduan
- 5.2 Tim Mutu dan tim terkait bertanggung jawab melakukan investigasi dan tindak lanjut untuk pengaduan bidang non teknis
- 5.3 Tim Kalibrasi bertanggung jawab melakukan investigasi dan tindak lanjut untuk pengaduan bidang teknis

6. PROSEDUR

6.1 Penanganan Pengaduan Pelanggan

- 6.1.1 Admin laboratorium menerima semua pengaduan pelanggan dan mencatat dalam Formulir Penanganan Pengaduan (PSU-F7.9-1) selanjutnya menyampaikan ke tim mutu
- 6.1.2 Tim Mutu mengklarifikasi apakah pengaduan berupa teknis atau Non Teknis. Bila pengaduan bersifat teknis maka disposisikan kepada tim teknis melalui admin pelayanan. Apabila pengaduan merupakan pekerjaan Non teknis disposisikan kepada Tim Mutu untuk ditindaklanjuti kepada bidang terkait.
- 6.1.3 Tim Mutu dan tim kalibrasi melakukan investigasi. Apabila diidentifikasi ada pekerjaan tidak sesuai maka segera ditindaklanjuti mengacu pada Prosedur Pengendalian Pekerjaan Tidak Sesuai dan Tindakan Perbaikan (PSU-PR 7.10-1)
- 6.1.4 Admin lab mengirimkan surat tanggapan pengaduan dan progres penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh Manajer Mutu
- 6.1.5 Setelah penanganan pengaduan selesai dilakukan, Manajer Mutu membuat surat akhir penanganan pengaduan, diteruskan kepada pihak yang menerima pengaduan terkait

- 6.1.6 Manajer Mutu menandatangani surat penanganan pengaduan dan admin lab menyerahkan kepada pelanggan
- 6.1.7 Dokumentasi formulir pengaduan pelanggan dan keseluruhan tindak lanjut disimpan oleh Tim Mutu

7. DOKUMEN TERKAIT

- 7.1 Prosedur Pengendalian Pekerjaan Tidak Sesuai dan Tindakan Perbaikan No. PSU.PR 7.10-I
- 7.2 Formulir Penanganan Pengaduan No.PSU-F 7.9-I
- 7.3 Surat Tanggapan Pengaduan

8. RIWAYAT PERUBAHAN

Nomor Versi	Tanggal Pelaksanaan	Referensi	Kesimpulan
I	11 Januari 23	SNI ISO/IEC 17025:2017 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan kalibrasi -klausu- 7.9 Penanganan Pengaduan	Dokumen baru