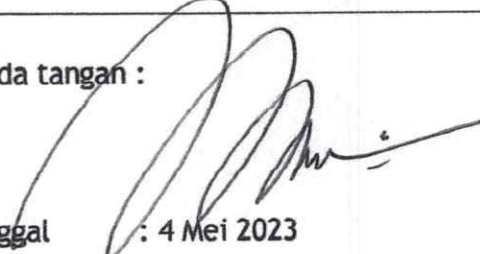
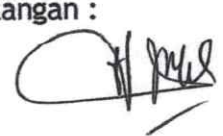

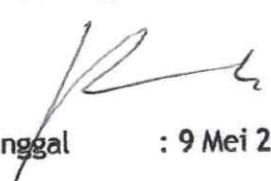



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LOGISTIK

NO DOKUMEN	:	UDDP-LOG-L2-014
VERSI	:	002
TANGGAL BERLAKU	:	10 Mei 2023
TANGGAL REVIEW	:	10 Mei 2025
STATUS DOKUMEN	:	MASTER : <input checked="" type="checkbox"/> COPY NO : <input type="checkbox"/>

<p style="text-align: center;">Disusun oleh:</p> <p style="text-align: center;">M. Naufal Aditya, S.Kom Kepala Seksi Logistik UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p style="text-align: center;">Tanda tangan : </p> <p style="text-align: center;">Tanggal : 4 Mei 2023</p>
<p style="text-align: center;">Diperiksa oleh :</p> <p style="text-align: center;">Yayah Mardiana, S.Kom Kepala Sub Bidang Umum UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p style="text-align: center;">Tanda tangan : </p> <p style="text-align: center;">Tanggal : 5 Mei 2023</p>
<p style="text-align: center;">Disetujui oleh :</p> <p style="text-align: center;">dr. Susanti, M.M. Kepala Bidang Penunjang UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p style="text-align: center;">Tanda tangan : </p> <p style="text-align: center;">Tanggal : 8 Mei 2023</p>
<p style="text-align: center;">Disahkan oleh:</p> <p style="text-align: center;">dr. Robby Nur Aditya, M. Si Manajer Kualitas UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p style="text-align: center;">Tanda tangan : </p> <p style="text-align: center;">Tanggal : 9 Mei 2023</p>



 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LOGISTIK		Halaman 2 dari 4 Nomor : UDDP-LOG-L2-014 Versi : 002 Tgl. berlaku: 10 Mei 2023 Tgl.kaji ulang: 10 Mei 2025
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	

1. Tujuan

Standar Prosedur Operasional (SPO) ini menjelaskan proses penanganan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan logistik UDD Pusat PMI.

2. Ruang Lingkup


SPO ini digunakan oleh staf Logistik UDD Pusat PMI untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap barang-barang yang didistribusikan oleh Logistik UDD Pusat PMI.

3. Persyaratan Sistem Mutu

- 3.1 Hendaklah tersedia sistem untuk memastikan bahwa semua keluhan ditangani sesuai SPO yang tertulis dan disetujui.
- 3.2 Pengkajian keluhan hendaklah mempertimbangkan apakah pengaduan berkaitan dengan kecacatan mutu darah dan komponen darah. UDD dan Pusat Plasmaferesis hendaklah memutuskan apakah penarikan kembali hendak dilakukan.
- 3.3 Proses penarikan hendaklah ditetapkan dalam SPO. Keluhan, kejadian atau reaksi tidak diinginkan, serta informasi tentang potensi timbul produk cacat, hendaklah dikaji secara cermat dan diselidiki secara lengkap untuk menemukan akar penyebab masalah. Pertimbangan hendaklah diberikan untuk menentukan apakah produk lain juga terpengaruh. Semua penyelidikan dan tindakan hendaklah dilaksanakan pada waktu yang tepat untuk memastikan bahwa keamanan resipien tidak terganggu dan bahwa produk lain yang dibuat dalam unit yang sama tidak terpengaruh. Tindakan perbaikan hendaklah segera diambil untuk mengatasi akar penyebab masalah dan tindakan pencegahan diambil untuk mencegah kejadian berulang. Penerapan tindakan perbaikan hendaklah secara aktif ditindaklanjuti.
- 3.4 Semua keluhan, dengan rincian sumber hendaklah dicatat.
- 3.5 Catatan mengenai semua pengambilan keputusan, penyelidikan dan tindakan yang diambil sebagai akibat dari keluhan hendaklah disimpan. Catatan keluhan hendaklah dikaji secara berkala untuk memeriksa tren yang tidak diharapkan atau masalah yang berulang dan untuk memastikan perbaikan mutu secara berkesinambungan. Hal ini hendaklah dilaporkan kepada ORN sesuai dengan peraturan Pemerintah.

4. Referensi

- 4.1 Pedoman Cara Pembuatan Obat yang Baik di Unit Transfusi Darah (UTD) dan Pusat Plasmaferesis.
- 4.2 Undang-undang no. 1 tahun 2018 tentang Kepalangmerahan

 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LOGISTIK		Halaman 3 dari 4 Nomor : UDDP-LOG-L2-014 Versi : 002 Tgl. berlaku: 10 Mei 2023 Tgl.kaji ulang: 10 Mei 2025
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	

5. Definisi dan Singkatan

- 5.1 UDDP PMI adalah singkatan dari Unit Donor Darah Pusat Palang Merah Indonesia
- 5.2 Pelanggan adalah UDD PMI penerima barang yang didistribusikan oleh Logistik UDD Pusat PMI.

6. Peran dan Tanggungjawab

Peran	Tanggung jawab
Kepala Seksi Logistik	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan bahwa SPO ini digunakan dan dipahami oleh semua staf logistik Memastikan bahwa evaluasi dilakukan secara berkesinambungan
Staf logistik	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan penanganan terhadap keluhan/komplain dari pelanggan. Mendokumentasikan setiap keluhan/komplain dari pelanggan.


7. Prosedur

7.1 Penyampaian Keluhan

Langkah	Kegiatan
1	Pelanggan menyampaikan keluhan terhadap barang yang diterima secara tertulis menggunakan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan.
2	Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan ditandatangani oleh Bagian Logistik dan Kepala UDD PMI.
3	Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah ditandatangani dan distempel, disampaikan ke Bagian Logistik UDDP PMI melalui Pos, Faks, Email, atau aplikasi <i>Whats App</i> (WA)
4	Penyampaian keluhan oleh pelanggan maksimal 3 (tiga) hari sejak barang diterima oleh pelanggan.

7.2 Penanganan Keluhan

Langkah	Kegiatan
1	Staf Logistik UDDP PMI menerima Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan, yang disampaikan melalui Pos, Faks, Email, atau aplikasi <i>Whats App</i> (WA).

 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LOGISTIK		Halaman 4 dari 4 Nomor : UDDP-LOG-L2-014 Versi : 002 Tgl. berlaku: 10 Mei 2023 Tgl.kaji ulang: 10 Mei 2025
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	

2	Staf Logistik mencatat keluhan berdasarkan Formulir yang diterima didalam Buku Daftar Keluhan Pelanggan.
3	Staff logistik melakukan analisa untuk mencari penyebab terjadinya keluhan.
4	Analisa dilakukan untuk menentukan apakah penyebab keluhan tersebut terjadi sebelum barang itu dikirim, saat pengiriman, atau ketika sampai di tempat tujuan.
5	Hasil Analisa terhadap keluhan pelanggan menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan rekomendasi penyelesaian keluhan pelanggan.
6	Staf logistik mencatat hasil evaluasi dan rekomendasi terhadap penanganan keluhan pelanggan dalam Formulir penanganan keluhan pelanggan.
7	Formulir penanganan keluhan pelanggan ditandatangani oleh staf yang bersangkutan, Kasie. Logistik dan Kasub. Bid. Umum.
8	Penanganan keluhan pelanggan diselesaikan selama maksimal 7 hari kerja sejak Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan diterima.

8. Lampiran

8.1 Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan

8.2 Daftar Keluhan Pelanggan

MASTER

9. Riwayat Perubahan

DOKUMEN TERKENDALI

Salinan No :

Versi	Tanggal	Riwayat Perubahan
001	30 April 2021	Dokumen baru
002	10 Mei 2023	Perubahan lembar pengesahan karena adanya pergantian Manager Kualitas.