



PROSEDUR KEPUASAN DAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen: SMP-PRS-011, 1 September 2014, Rev. 0

Halaman 1 dari 3

Sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008

Status Dokumen

Nomor Salinan:	
Dokumen Terkendali	<input type="checkbox"/>
Dokumen Kadaluarsa	<input type="checkbox"/>
Dokumen Tidak Terkendali	<input type="checkbox"/>

Pengesahan

Status	Nama	Jabatan	Tanda tangan
Disusun oleh		Quality Management Representative	
Disahkan oleh		Direktur Utama	

Daftar Perubahan Dokumen

Revisi	Tanggal	Uraian yang diubah
0	1 September 2014	Untuk diimplementasikan

SISTEM MANAJEMEN MUTU PT. SINARINDO MANDIRI PERKASA

1.0 LINGKUP

PT. Sinarindo Mandiri Perkasa menggunakan prosedur ini untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan yang dilakukan oleh PT. Sinarindo Mandiri Perkasa serta penanganan apabila ada keluhan dari pelanggan.

2.0 TANGGUNG JAWAB

Bagian Penjualan bertanggung jawab atas survey kepuasan pelanggan dan juga menganalisa serta mengidentifikasi kuisisioner yang dikirimkan kembali oleh pelanggan.

3.0 DEFINISI

3.1 Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang sesuatu yang signifikan berkaitan dengan proyek, produk dan pelayanan, pengiriman, instalasi dan tindak lanjut keluhan pelanggan.

3.2 Keluhan pelanggan adalah pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan produk yang dihasilkan dan atau masalah K3L, keluhan pelanggan dapat disampaikan lewat telepon, e-mail, surat dan cara lain yang ditetapkan oleh PT. Sinarindo Mandiri Perkasa.

3.3 K3L: Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Lindung Lingkungan, aspek-aspek terkaitnya.

4.0 PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

4.1 Bagian Penjualan harus mengirim formulir SMP-FRM-021 kepada pelanggannya paling lambat 3 (tiga) bulan setelah PT. Sinarindo Mandiri Perkasa mengirimkan produk atau menyelesaikan jasa pelayanannya, dan meminta pelanggannya mengirimkan kembali setelah mereka mengisinya. Formulir tersebut dikirimkan ke pelanggan dengan menggunakan e-mail, fax atau pos untuk memperlihatkan persepsi dan harapan pelanggan terhadap seluruh pelayanan PT. Sinarindo Mandiri Perkasa adapun nilai yang dianggap memenuhi kepuasan pelanggan adalah minimal rata-rata 3 (tiga).



PROSEDUR KEPUASAN DAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen: SMP-PRS-011, 1 September 2014, Rev. 0

Halaman 3 dari 3

- 4.2 Selain formulir kuisisioner kepuasan pelanggan (SMP-FRM-021) dapat juga PT. Sinarindo Mandiri Perkasa menerima masukan, saran atau keluhan dari pelanggan lewat telephone, fax, pos atau email.
- 4.3 Hasil dari kuisisioner maupun tanggapan langsung dari pelanggan harus dianalisa oleh Bagian Penjualan dan diteruskan kepada departemen/project yang terkait dengan maksud perbaikan yang lebih baik lagi terhadap pelanggannya, analisisnya menggunakan formulir SMP-FRM-035.

5.0 PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

- 5.1 Ketika ada keluhan dari pelanggan yang diterima oleh PT. Sinarindo Mandiri Perkasa maka Bagian yang menerima keluhan tersebut harus mengisi formulir keluhan pelanggan (SMP-FRM-025). Setelah formulir tersebut diisi masalah harus ditindak lanjuti dengan menggunakan formulir NCR (SMP-FRM-029) hingga dapat diketahui penyebab dari masalah tersebut.
- 5.2 Penyebab dan hasil dari tindak lanjut harus diinformasikan kepada pelanggan melalui Direktur terkait serta dijadikan tindakan perbaikan.

6.0 REKAMAN

Seluruh rekaman yang timbul atas prosedur ini diperlakukan sebagai rekaman mutu.

7.0 REFERENSI

ISO 9001:2008

Klausul 8.2.1