

## LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



### PT CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Manufacture : Jl. Industri III No. 5, Utama, Cimahi  
Showroom : Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, Baros, Cimahi  
Phone : (022) 6031900  
Website : [www.chitose.id](http://www.chitose.id)

#### INSTRUKSI KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ALAT KESEHATAN

No. Dokumen : GSNSB.P.1/IK.3

Revisi : N

Tgl.Efektif : 10 Mei 2025

#### PENYUSUN

#### YANG MENYETUJUI


Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
Erica Y.	Penanggungjawab Teknis		Febby F.	Mgr GSNSB	

#### DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

1.

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI MELALUI PORTAL CHITOSE

[www.portal.chitose-indonesia.com](http://www.portal.chitose-indonesia.com)

	<b>INSTRUKSI KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ALAT KESEHATAN</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Mei 2025

## 1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua kegiatan survey pengukuran kepuasan pelanggan mulai dari penetapan tujuan pengukuran sampai dengan tindak lanjut hasil pengukuran terhadap Produk Alat Kesehatan.

## 2. TUJUAN

Prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan seluruh kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan dapat berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan.

## 3. DEFINISI

### 3.1. Kepuasan Pelanggan

Adalah tingkat pemenuhan kebutuhan pelanggan terhadap produk maupun pelayanan..

### 3.2. Metode

Adalah suatu cara yang dipergunakan untuk menjabarkan suatu penemuan,

### 3.3. Responden


Adalah distributor Alat Kesehatan dan End User (pengguna) produk PT. Chitose Internasional Tbk yang dimintai pendapatnya mengenai alat kesehatan Produksi PT. Chitose Internasional Tbk.

## 4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan harus dilaksanakan berkala minimal sekali dalam setahun atau setelah peristiwa – peristiwa penting seperti launching produk baru, kenaikan harga dll.
- 4.2. Metode ditetapkan untuk mengukur kepuasan pelanggan ini adalah metode survei dengan mengirimkan daftar pertanyaan / kuestioner atau melalui telepon kepada pelanggan untuk mengetahui respon mereka terhadap kinerja perusahaan dalam hal :
  - 4.2.1 Kesesuaian dengan kebutuhan akan produk
  - 4.2.2 Harga yang kompetitif
  - 4.2.3 Kualitas produk
  - 4.2.4 Pengiriman yang tepat waktu
  - 4.2.5 Pelayanan purna jual
- 4.3. Prosedur ini berlaku untuk pelanggan Alat Kesehatan Produksi PT. Chitose Internasional Tbk
- 4.4. Hasil dari pengukuran kepuasan pelanggan harus disampaikan kepada pihak terkait dalam hal ini adalah Manajemen dalam waktu maksimal 1 (satu) bulan sejak seluruh questioner di terima dari distributor / responden.
- 4.5. Jumlah responden minimum ditentukan dengan menggunakan metode sampling sebanyak sekurangnya 10% dari konsumen.
- 4.6. Skala yang digunakan pada survey pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan skala 4.00.

## 5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Marketing Director bertanggung jawab atas Pelaksanaan Prosedur ini.
- 5.2. Marketing Manager bertanggung jawab atas :
  - 5.2.1. Merencanakan pengukuran kepuasan pelanggan
  - 5.2.2. Mengkoordinasikan pelaksanaan kepuasan pelanggan

	<b>INSTRUKSI KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ALAT KESEHATAN</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Mei 2025

- 5.2.3. Menetapkan tindak lanjut atas hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 5.2.4. Pelaksanaan tindak lanjut hasil pengukuran kepuasan pelanggan.
- 5.3. MKT Representative, bertanggung jawab atas :
  - 5.3.1. Mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang efektif untuk pengukuran
  - 5.3.2. Mengidentifikasi parameter kepuasan pelanggan
  - 5.3.3. Pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan
  - 5.3.4. Mengolah data hasil pengukuran kepuasan pelanggan
  - 5.3.5. Memberikan masukan untuk tindak lanjut pengukuran.
- 5.4. Marketing Administration, bertanggung jawab dalam membantu Marketing Representative dalam melakukan pengumpulan data

## 6. PROSES

- 6.1 Menyebarkan kuestioner melalui email dan / atau telepon kepada seluruh distributor Alat Kesehatan PT. Chitose Internasional Tbk Tbk
- 6.2 Apabila jawaban dari distributor lengkap, maka lanjut ke poin 6.3, apabila belum lengkap kembali ke poin 6.1 untuk melengkapi jawaban yang belum terisi
- 6.3 Jawaban Kuestioner dari distributor di olah dan di buat report
- 6.4 Hasil resport di sampaikan kepada manajemen (Marketing Manager dan Marketing Director)

## 7. KONDISI KHUSUS

Apabila terdapat hal yang mendesak maka data komplain dari pelanggan dapat digunakan sebagai satu-satunya data masukan untuk pengukuran kepuasan pelanggan.

## 8. RECORD

- 8.1. Data survey / Questioner
- 8.2. Hasil Kuestioner Customer Satisfaction

## 9. LAMPIRAN

- 9.1. Kuestioner daftar pertanyaan tentang produk alat kesehatan PT. Chitose Internasional Tbk

## 10. REFERENSI

- 10.1. ISO-9001:2015, Element : 9.1.2 Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*)
- 10.2. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT.
- 10.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik