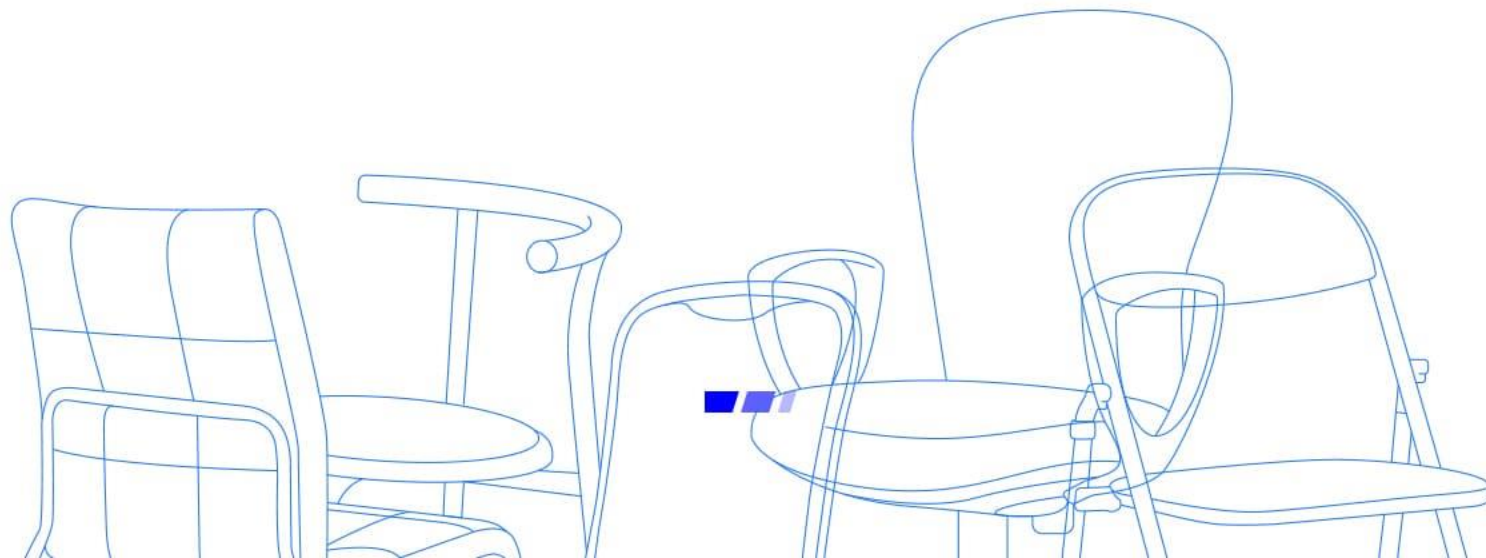




SOSIALISASI APLIKASI KOMPLAIN ANTAR DEPARTEMEN (KAD) DI PORTAL CHITOSE



ISO 9001:2015

Klausul 4.1 Memahami Organisasi dan Konteks Organisasi.

Tujuan dari klausul ini adalah memahami konteks organisasi dengan menentukan **isu internal** dan **isu eksternal** yang berhubungan dengan tujuan dari organisasi



RUANG LINGKUP

Komplain Antar Departemen (KAD) berlaku untuk kegiatan pengukuran nilai kepuasan antar Departemen, yang diukur berdasar pada **jumlah komplain** terkait dengan kinerja Departemen dan penyelesaian.



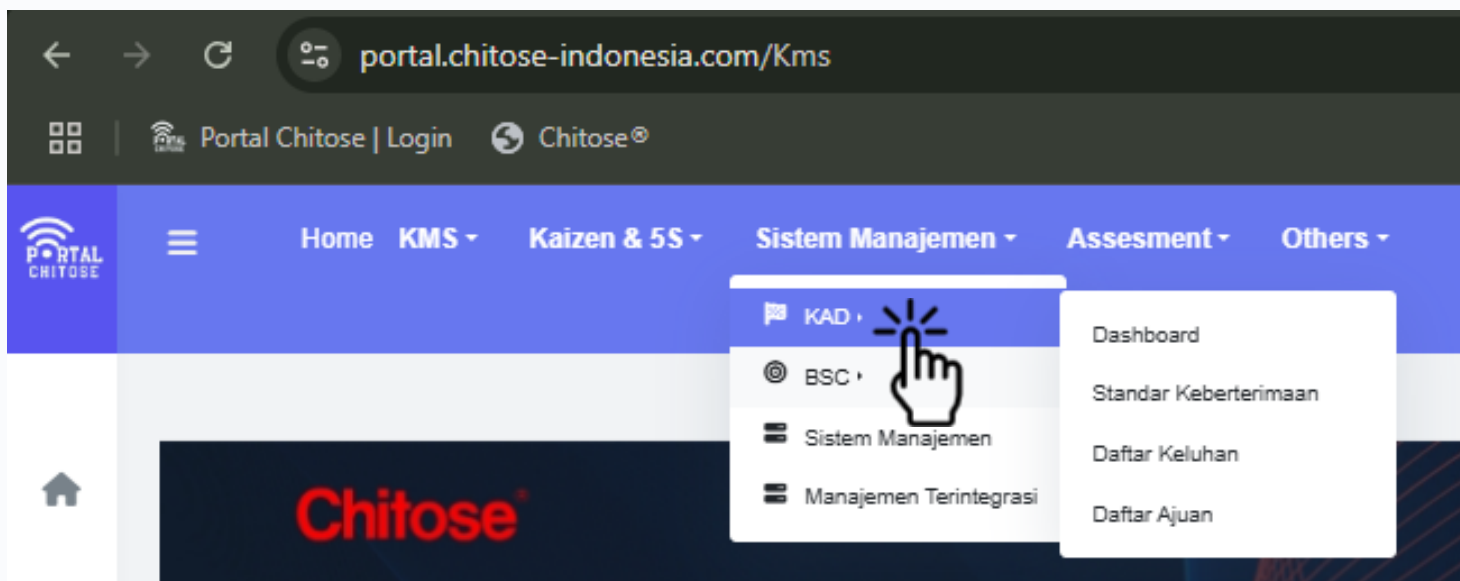
TUJUAN

Memastikan bahwa Komplain Antar Departemen:

- ✓ Termonitor
- ✓ Ditanggapi dengan baik
- ✓ Diselesaikan oleh departemen yang dikomplain



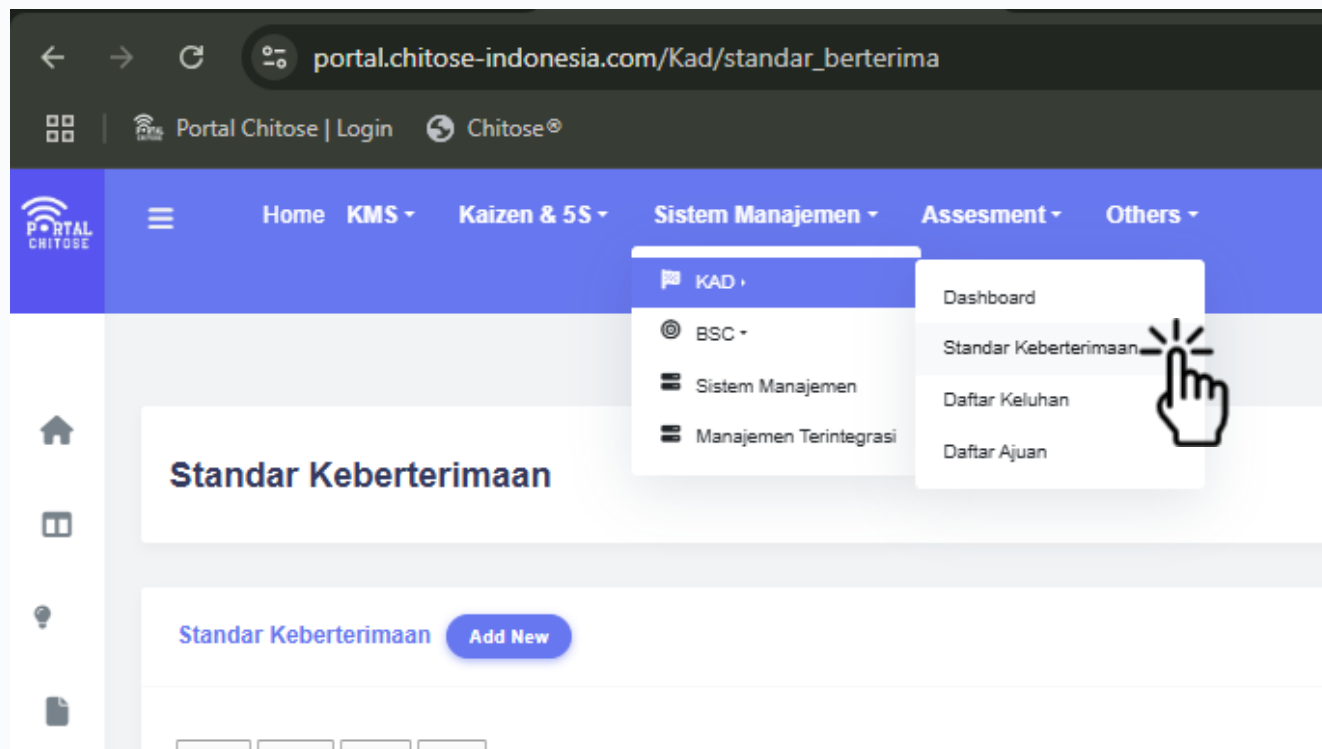
METODE



- Metode yang dipergunakan dalam proses komplain dilakukan secara online melalui aplikasi di Portal Chitose.
- Notifikasi secara periodik dalam interval waktu yang dihitung mulai tanggal 15 bulan sebelum sampai 15 bulan berjalan.



STANDAR KEBERTERIMAAN



Adalah standar yang diperoleh dari tiap departemen terhadap **harapan pelayanan dari departemen lain**, sehubungan dengan proses kerja yang dituangkan dalam bentuk ketetapan yang bersifat dinamis.



EFEKTIFITAS DARI RENCANA DAN REALISASI TINDAKAN PERBAIKAN



Ditentukan berdasar hasil review bersama antara:

1. Departemen yang menyampaikan komplain
2. CMS
3. Departemen yang menerima komplain



REALISASI

Hasil dari pengukuran Kepuasan Antar Departemen :

Portal Chitose → Sistem Manajemen → KAD (Komplain

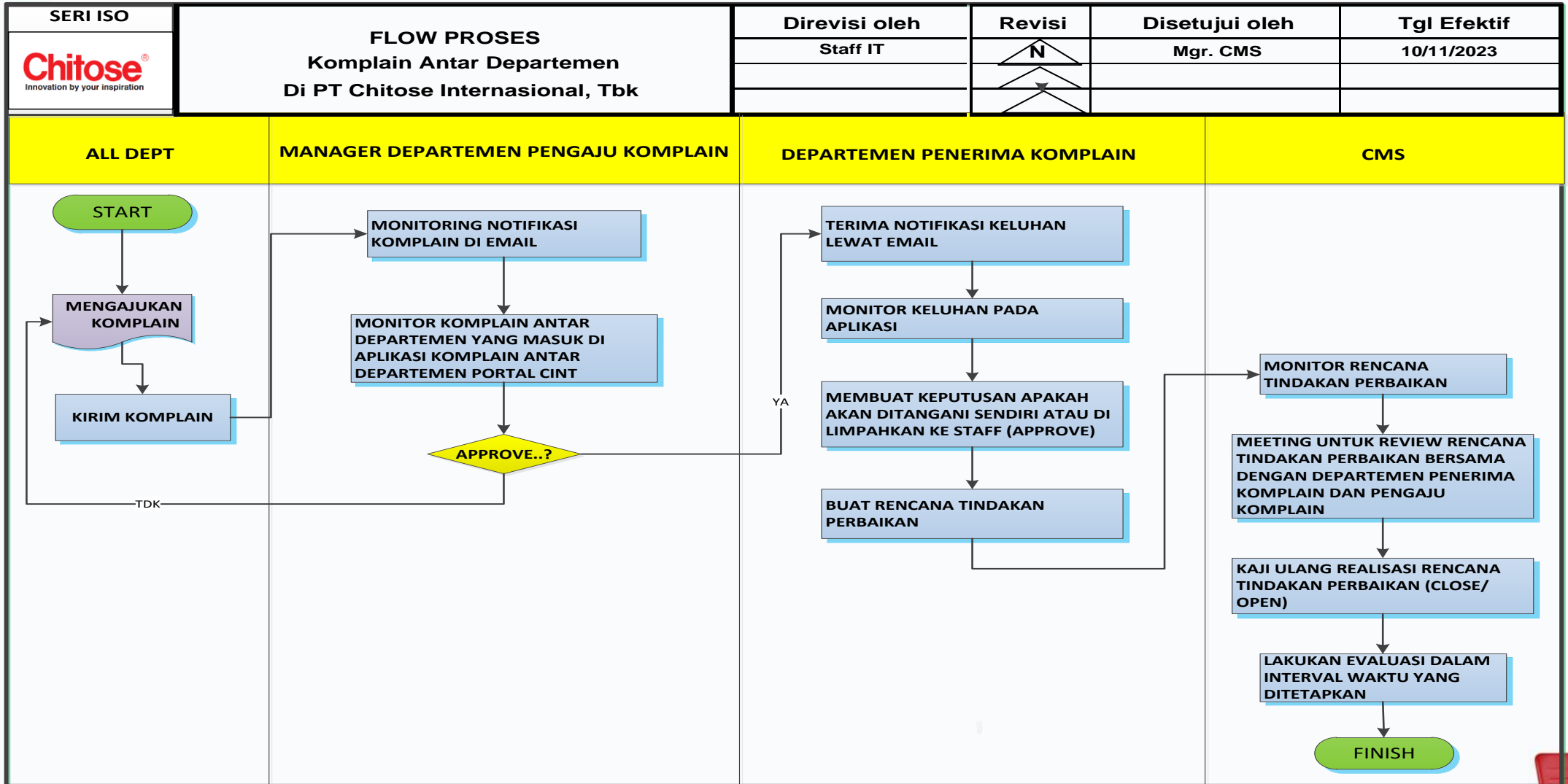
Antar Departemen) berupa verifikasi status yaitu

“**EFEKTIF**” atau “**TIDAK EFEKTIF**” dan “**CLOSE**” atau

“**OPEN**”



FLOW CHART PROSES





WEAREONE

TERIMA KASIH

Chitose[®]
Innovation by your inspiration