

INSTRUKSI KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ALAT KESEHATAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst Mkt Mgr		MKT. Director	01/12/2019

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 PT. CINT Tbk yang dimintai pendapatnya mengenai alat kesehatan Chitose.

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 Chitose

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 sebanyaksekurangnya 10% dari konsumen.

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

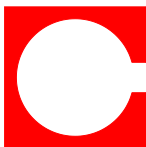
5.2.3. Menetapkan tindak lanjut atas hasil pengukuran kepuasan pelanggan

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



INSTRUKSI KERJA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ALAT KESEHATAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst Mkt Mgr		MKT. Director	01/12/2019

- 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. CINT 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 Chitose

10. REFERENSI

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