

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul : INSTRUKSI KERJA
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN ALAT
KESEHATAN(P-PKP)

No. Dokumen : MKT.P.4/IK.1

Revisi : N

Tgl.Efektif : 01 Des 2019

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI

Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
Febby.	ASS. MGR		Timotius J.	Direktur	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

DISTRIBUSI SALINAN CINT INTRANET ISO

<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP ASLI / SALINAN DI SINI

CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI

CAP KADALUARSA DI SINI

 Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



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 (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 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

5.3.3. Pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan



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

- 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