

 indofarma	PROTAP Survey Kepuasan Pelanggan Internal Dan External	No. : PAD029
		Revisi : 00
		Berlaku : 07 FEB 2022
		Paraf : 

1 Tujuan

- Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan baik Internal ataupun External kepada Bidang Procurement dapat dilakukan dengan baik.
- Survey Kepuasan Pelanggan untuk memenuhi KPI Service Level Bidang Procurement.

2 Cakupan

Survey kepada pelanggan Internal dan External dilakukan satu tahun sekali setiap akhir tahun berjalan kepada bidang lain dan kepada rekanan Bahan Awal & Non Bahan..

3 Penanggung Jawab

Penanggung jawab dalam melaksanakan Survey Kepuasan Pelanggan Internal dan External adalah Manajer Bidang Procurement.

4 Definisi

- Survey kepuasan pelanggan Internal adalah survey yang dilakukan oleh Bidang Procurement mengenai pelayanan yang dilakukan oleh bidang terhadap pelanggan di Internal Perusahaan.
- Survey Kepuasan pelanggan Rekanan adalah survey yang dilakukan oleh Bidang Procurement mengenai pelayanan yang dilakukan oleh bidang terhadap rekanan Bahan Aktif, Bahan Peolong, Bahan Kemasan dan Non Bahan Awal.

5 Prosedur

- 5.1. Pelaksana survey kepuasan Internal menyusun usulan survey menggunakan kuesioner dengan parameter yang di ukur :
 - a. Pelayanan (35%)
 - b. Ketepatan spesifikasi dan jadwal kedatangan barang (35%)
 - c. Penanganan Keluhan (30%)
- 5.2. Terkait penilaian pelaksanaan survey tersebut adalah :
 - a. $\geq 85\%$ = Hijau
 - b. $70\% - 85\%$ = Kuning
 - c. $\leq 70\%$ = Merah
- 5.3. Asman dan Manajer Procurement mengoreksi dan menetapkan Kuesioner dan daftar nama karyawan yang akan mengisi.
- 5.4. Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External mendistribusikan Kuesioner atau bekerjasama dengan IT untuk mengisi kuesioner secara *online*.
- 5.5. Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External melakukan rekap Kuesioner dan menghitungnya dengan rumus perhitungan dilakukan per parameter jumlah responden dibanding dengan total user yang dilakukan survey.
- 5.6. Pelaksana survey melaporkan hasil survey kepuasan pelanggan Internal kepada Manajer Procurement dalam bentuk Rekap Hasil Survey.
- 5.7. Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External melakukan input hasil kuesioner ke aplikasi *e-KPI*.
- 5.8. Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External mengarsipkan hasil kuesioner.

 indofarma	PROTAP Survey Kepuasan Pelanggan Internal Dan External	No. : PAD029
		Revisi : 00
		Berlaku : 07 FEB 2022
		Paraf : 

- 5.5 Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External melakukan rekap Kuesioner dan menghitungnya dengan rumus perhitungan dilakukan per parameter jumlah responden dibanding dengan total user yang dilakukan survey.
- 5.6 Pelaksana survey melaporkan hasil survey kepuasan pelanggan Internal kepada Manajer Pengadaan dalam bentuk Rekap Hasil Survey.
- 5.7 Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External melakukan input hasil kuesioner ke aplikasi *e-KPI*.
- 5.8 Pelaksana survey kepuasan pelanggan Internal dan External mengarsipkan hasil kuesioner.

6 Catatan Perubahan

Revisi	Berlaku	Perubahan
00	07 FEB 2022	Penerbitan pertama

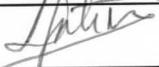
7 Tinjauan Ulang

Protap ini akan ditinjau ulang setiap 2 (dua) tahun (atau kurang jika perlu) oleh Manajer Pengadaan dan Manajer Pemastian Mutu.

8 Distribusi

Secara umum salinan protap ini didistribusi ke seluruh Bidang PT. Indofarma Tbk.

9 Pengesahan

Keterangan	Jabatan	Kode Bidang	Tanda tangan	Tanggal
Disusun oleh	Supervisor Pengadaan	AD		03 Feb 2022
Diperiksa oleh	Asman Pengadaan	AD		03 Feb 2022
Disetujui oleh	Manajer Pengadaan	AD		03 Feb 2022
	Manajer Pemastian Mutu	PM		3 Feb 2022

 indofarma	PROTAP Survey Kepuasan Pelanggan Internal Dan External	No. : PAD029
		Revisi : 00
		Berlaku : 07 FEB 2022
		Paraf : 

10 Tinjauan

No.	Peninjau	Tgl. Tinjauan	Tanda tangan	Rekomendasi
1	Manajer Pengadaan			
	Manajer Pemastian Mutu			
2	Manajer Pengadaan			
	Manajer Pemastian Mutu			