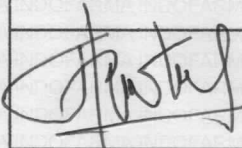

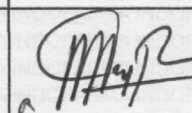
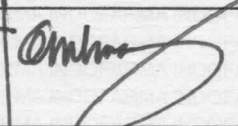




## PROSEDUR SURVEY PELANGGAN

Nomor : PS-04

Revisi : 05

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :
Asman MS	Manajer OGB & Branded Marketing	Wakil Manajemen	Direktur Keuangan, Manajemen Risiko & SDM
			

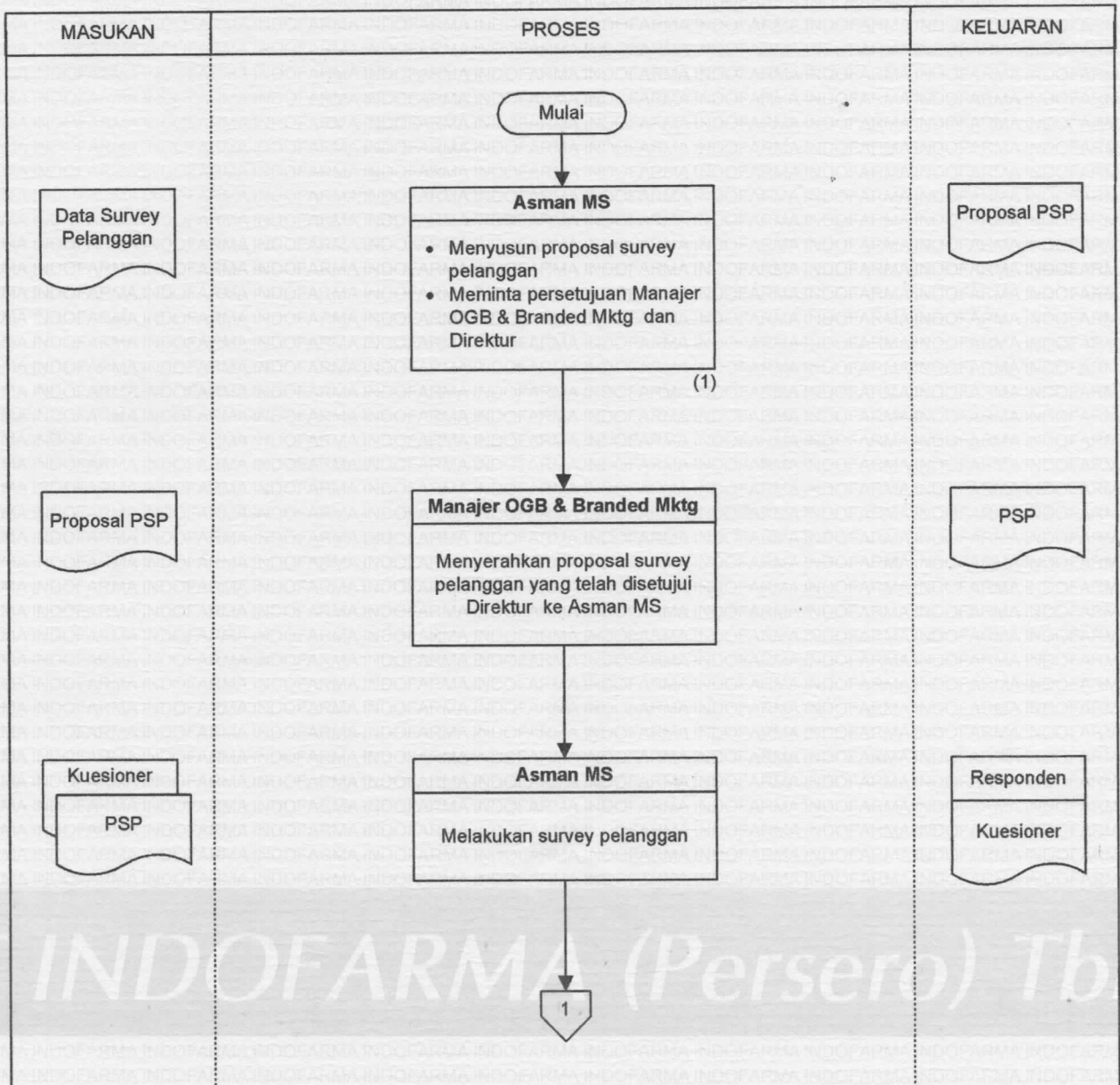
PT INDOFARMA (Persero) Tbk



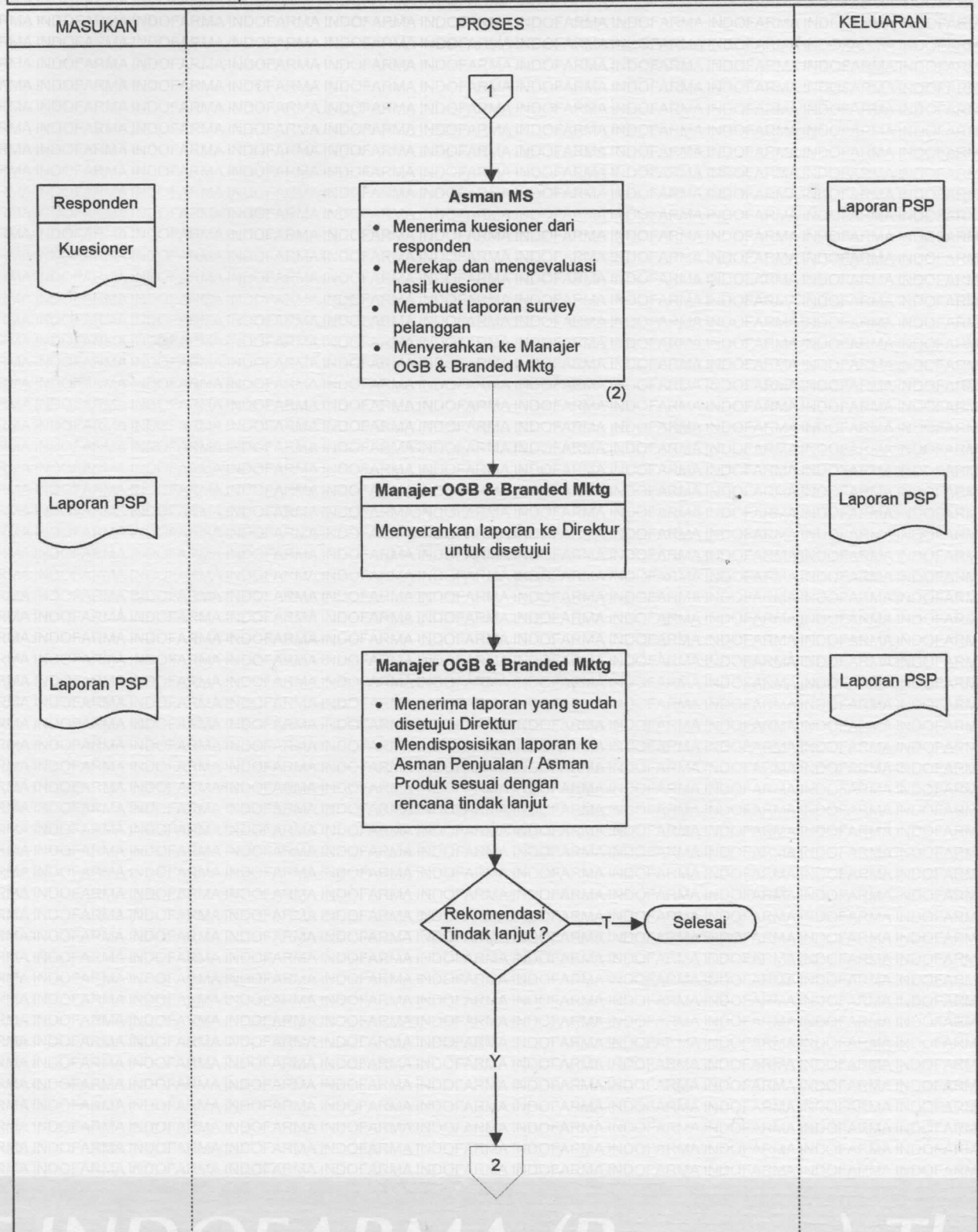
## PROSEDUR Survey Pelanggan

No.	: PS-04
Revisi	: 05
Berlaku	: 21 Jul 2021
Hal.	: 1 / 3

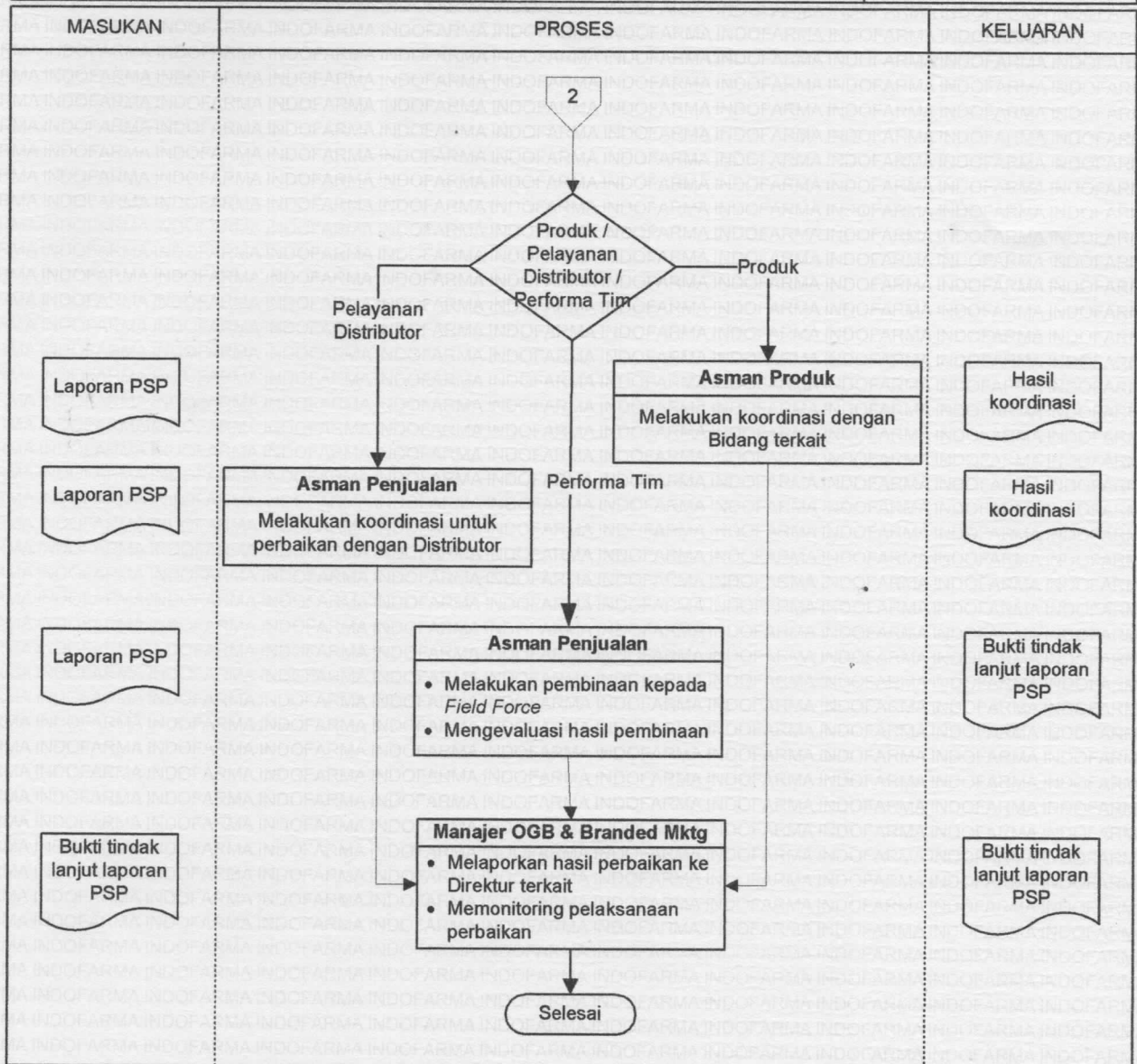
1. **Tujuan**  
Prosedur ini disusun sebagai panduan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan sehingga pengukuran dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.
2. **Cakupan**  
Prosedur ini berlaku untuk mengukur kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan yang dilakukan setahun sekali, mulai dari disusunnya proposal hingga laporan dan pelaksanaan rekomendasi.
3. **Definisi**
  - a. *Field Force* = Untuk Bidang OGB & Branded Marketing yang terdiri dari *Medical Representative (MR)* dan Supervisor;
  - b. Pelanggan = Pelanggan adalah pihak yang bertransaksi langsung dengan INF dan yang melakukan transaksi dengan Distributor
  - c. PSP = Pengukuran Survey Pelanggan
4. **Elemen ISO 9001:2015 = 8.2.1**
5. **Rincian Prosedur**



(1) = Pengukuran kepuasan pelanggan harus mempertimbangkan : area prioritas untuk dilakukan *improvement*, target pasar dan perbedaan persepsi responden



(2) Laporan memuat kesimpulan dan rekomendasi tindak lanjut



### 6. Catatan Perubahan

Revisi	Berlaku	Perubahan
05	22 Jul 2021	1. Struktur Organisasi perusahaan Nomor : S-24/DK-INAF/VIII/2020 tanggal 28 Agustus 2020. 2. Adanya pelaporan bukti tindak lanjut laporan PSP ke Direktur

### 7. Dokumen Pendukung

- a. F-PS-04-01 Formulir Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan
- b. F-PS-04-02 Formulir Proposal Pengukuran Survey Pelanggan
- c. F-PS-04-03 Formulir Laporan Pengukuran Survey Pelanggan
- d. F-PS-04-04 Formulir Kuesioner Survey Ketidakpuasan Pelanggan

### 8. Tinjauan

NO	Peninjauan	Tanggal Tinjauan	Tanda Tangan	Rekomendasi
1.	Direktur			
2.	Direktur			