

	KETENTUAN UMUM Survey Pelanggan	No : XPS001
		Revisi : 00
		Berlaku: 12 JUL 2021
		Paraf : 

1. Tujuan

Ketentuan ini disusun sebagai panduan dalam melaksanakan survey pelanggan sehingga kegiatan dapat berlangsung dengan baik sesuai target yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Cakupan

Ketentuan ini mengatur kegiatan yang harus dilakukan sebelum, pada saat dan sesudah survey pelanggan dilakukan.

3. Penanggung Jawab

Penanggung jawab atas pelaksanaan Survey Pelanggan ini adalah Manajer OGB dan Branded Marketing

4. Definisi

- 4.1. Survey Kepuasan Pelanggan adalah survey yang dilakukan dengan responden pelanggan yang bertransaksi 6 (enam) kali dalam setahun (RS, apotik, klinik dan PBF) dan minimal bertransaksi sekali dalam setahun untuk dinas (Puskesmas, dinkes dan instansi pemerintah yang lain).
- 4.2. Survey Ketidakpuasan Pelanggan adalah survey yang dilakukan dengan responden pelanggan yang tidak memenuhi kriteria responden Survey Kepuasan Pelanggan.
- 4.3. PSP kependekan dari Pengukuran Survey Pelanggan

5. Prosedur

5.1. Survey pelanggan dilakukan sekali dalam setahun.

5.2. Sebelum pelaksanaan survey

5.2.1. Pembuatan proposal survey pelanggan dan melegalisasinya sesuai format yang berlaku.

5.2.2. Mengupdate pembagian jumlah responden di masing-masing cabang dengan rincian :

Cabang	Responden	Nama Cabang
Kelas 1	18	Jakarta, Bandung, Surabaya dan Malang
Kelas 2	9	Medan, Makassar, Semarang, Tangerang, Yogya, Purwokerto, Bekasi, Bogor, Cirebon, Jember dan Solo
Kelas 3	7	Banjarmasin, Denpasar, Kupang, Manado, Mataram, Papua, Pontianak, Samarinda, Serang, Aceh, Batam, Lampung, Padang, Palembang, Pekanbaru

5.2.3. Mempersiapkan form kuesioner baik untuk survey kepuasan pelanggan maupun untuk survey ketidakpuasan pelanggan.

5.2.4. Mendistribusikan proposal survey pelanggan, pembagian jumlah responden dan form kuesioner melalui email dan menetapkan batas waktu pengumpulan hasil survey.

	KETENTUAN UMUM Survey Pelanggan	No : XPS001
		Revisi : 00
		Berlaku : 12 JUL 2021
		Paraf : 

5.3. Pelaksanaan survey

- 5.3.1. Pelaksanaan survey bisa dilakukan dengan cara langsung mendatangi outlet yang akan disurvey atau dengan tanya jawab melalui telpon.
- 5.3.2. Mengisi form yang sudah disediakan secara lengkap.
- 5.3.3. Mengembalikan form yang telah terisi ke Marketing Support.
- 5.3.4. Marketing Suport akan merekapitulasi hasil survey dari cabang .
- 5.3.5. Membuat Laporan Survey Pelanggan dan membuat memo permintaan tindakanjuit atas PSP ke Asman Produk dan Asman Penjualan.

5.4. Sesudah survey

- 5.4.1. Menerima tindakanjuit PSP dari Asman Produk dan Asman Penjualan.
- 5.4.2. Manajer OGB dan Branded Marketing menerima Bukti Tindakanjuit PSP dari Grup Product Manager dan Sales Manager dan melaporkannya ke direksi.

6. Lampiran

- 6.1. Form Survey Kepuasan Pelanggan F-PS-04-01
- 6.2. Form Survey Ketidakpuasan Pelanggan F-PS-04-04
- 6.3. Form Proposal Pengukuran Kepuasan Pelanggan F-PS-04-02
- 6.4. Form Laporan Pengukuran Kepuasan Pelanggan F-PS-04-03

7. Catatan Perubahan

Revisi	Berlaku	Perubahan
00	12 JUL 2021	Ketentuan Umum ini adalah terbitan pertama

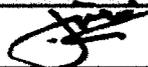
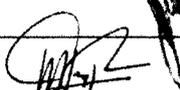
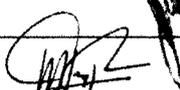
8. Tinjauan Ulang

Ketentuan Umum ini akan ditinjau ulang 2 tahun sekali atau kurang jika diperlukan oleh manajer OGB dan Branded Marketing dan Manajer Pemastian Mutu.

9. Distribusi

- 9.1. OGB dan Branded Marketing

10. Pengesahan

Keterangan	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disusun oleh	Supervisor Marketing Support		07 JUL 2021
Diperiksa oleh	Asman Marketing Support		07 JUL 2021
Disetujui oleh	Manajer OGB dan Branded Marketing		07 JUL 2021
	Manajer Pemastian Mutu		12 JUL 2021

 indofarma	KETENTUAN UMUM Survey Pelanggan	No : XPS001
		Revisi : 00
		Berlaku: 12 JUL 2021
		Paraf : 

11. Tinjauan

No.	Peninjau	Tgl	Tanda Tangan	Rekomendasi
1	Manajer OGB dan Branded Marketing			
	Manajer Pemastian Mutu			
2	Manajer OGB dan Branded Marketing			
	Manajer Pemastian Mutu			

Hari/Tanggal : Senin, 12 Juli 2021
Waktu : 15.30 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Rapat A
 Bidang OGB & Branded Marketing PT. Indofarma, Tbk., Jl. Tambak - Manggarai
Agenda : Sosialisasi XPS001 Rev00 Ketentuan Umum Survey Pelanggan

No	Nama	Bidang	Email Address	Paraf
1	Sindu Kisworo	OGB	kisworo1972@gmail.com	<i>[Signature]</i>
2	Muhammad Ihsan	OGB	muhammad88@gmail.com	<i>[Signature]</i>
3	Armo	OGB	armofun@indofarma.com	<i>[Signature]</i>
4	Samsul	-	-	<i>[Signature]</i>
5	Rama	OGB	rahayu@indofarma.com	<i>[Signature]</i>
6	Yus Kono	OGB & Branding	yus@indofarma.com	<i>[Signature]</i>
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				