





PROSEDUR KEPUASAN DAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen: APCA-PRS-014

Halaman 1 dari 4

Sesuai dengan persyaratan
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan ISO 45001:2018

Pengesahan

Status	Nama	Jabatan	Tanda tangan
Dibuat oleh	Azhar Yudha	HSE Officer	
Disahkan Oleh	Aditya Wardana Yosafat	Direktur	

Alasan Diterbitkan

Revisi	Tanggal	Alasan Diterbitkan
0	2 Januari 2013	Untuk diimplementasikan
1	6 Januari 2018	Disesuaikan dengan standar ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015
2	7 November 2022	Disesuaikan dengan standar ISO 45001:2018

1.0 LINGKUP

PT. APCA Tirta Engineering menggunakan prosedur ini untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh PT. APCA Tirta Engineering serta penanganannya apabila timbul keluhan dari pelanggan.

2.0 TANGGUNG JAWAB

Marketing Executive bertanggung jawab atas survey kepuasan pelanggan dan juga menganalisa serta mengidentifikasi kuisioner yang dikirimkan kembali oleh pelanggan.

HSE Officer bertanggung jawab apabila ada keluhan dari pelanggan maupun pihak ketiga terhadap permasalahan K3L (Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Lingkungan).

Marketing Executive bertanggung jawab apabila ada keluhan dari pelanggan untuk mutu.

3.0 DEFINISI

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang sesuatu yang signifikan berkaitan dengan proyek, produk dan pelayanan, pengiriman, instalasi serta tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan.

Keluhan pelanggan adalah pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan produk yang dihasilkan dan atau masalah K3L, keluhan pelanggan dapat disampaikan lewat telepon, e-mail, surat atau cara lain yang telah ditetapkan oleh PT. APCA Tirta Engineering.

4.0 PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

4.1 Marketing Executive harus mengirim formulir APCA-FRM-035 kepada pelanggannya paling lambat 3 (tiga) bulan setelah PT. APCA Tirta Engineering mengirimkan produk atau menyelesaikan jasa pelayanannya, dan meminta

pelanggannya mengirimkan kembali setelah mereka mengisinya. Formulir tersebut dikirimkan ke pelanggan dengan menggunakan e-mail, fax atau pos untuk memperlihatkan persepsi dan harapan pelanggan terhadap seluruh pelayanan PT. APCA Tirta Engineering adapun nilai yang dianggap memenuhi kepuasan pelanggan adalah minimal rata-rata 3 (tiga).

- 4.2 Selain formulir kuesioner kepuasan pelanggan (APCA-FRM-035) dapat juga PT. APCA Tirta Engineering menerima masukan, saran atau keluhan dari pelanggan lewat telephone, fax, pos atau email.
- 4.3 Hasil dari kuisisioner maupun tanggapan langsung dari pelanggan harus dianalisa dan diteruskan kepada departemen/project yang terkait dengan maksud perbaikan yang lebih baik lagi terhadap pelanggannya, analisa dilakukan minimal sekali dalam setahun dengan menggunakan formulir APCA-FRM-061.

5.0 PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

- 5.1 Ketika ada keluhan dari pelanggan yang diterima oleh PT. APCA Tirta Engineering maka Bagian yang menerima keluhan tersebut harus mengisi formulir keluhan pelanggan (APCA-FRM-044). Setelah formulir tersebut diisi masalah harus ditindak lanjuti dengan menggunakan formulir NCR (APCA-FRM-029) hingga dapat diketahui penyebab dari masalah tersebut.
- 5.2 Penyebab dan hasil dari tindak lanjut harus diinformasikan kepada pelanggan melalui Marketing Executive untuk mutu dan atau HSE Officer untuk masalah K3L dengan pelanggan serta dijadikan tindakan perbaikan.

6.0 REKAMAN

Seluruh rekaman yang timbul atas prosedur ini diperlakukan sebagai rekaman mutu dan K3L.

7.0 REFERENSI

- | | | |
|-----|----------------|---------------|
| 7.1 | ISO 9001:2015 | Klausul 5.1.2 |
| 7.2 | ISO 14001:2015 | Klausul 5.1.2 |
| 7.3 | ISO 45001:2018 | Klausul 4.4.6 |