 <b>BVet SUBANG</b>	<b>DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN</b> <b>BALAI VETERINER SUBANG</b>				
	<b>PROSEDUR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI</b> <b>(ISO 9001:2015 &amp; ISO 17025:2017)</b>				
	<b>PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI</b>				
No. Infodok	:	PKMT-BVB-KMIV-03	No. Revisi/Tanggal	:	00/-
No./Tanggal Terbit	:	A/08-08-2018	Halaman	:	1 dari 3

## 1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur Kerja Manajemen Terintegrasi (PKMT) ini ditujukan untuk memastikan efektivitas pengelolaan kepuasan dan penanganan keluhan pelanggan yang berhubungan dengan kinerja Balai Veteriner Subang.
- 1.2 Menjamin bahwa pengelolaan kepuasan dan penanganan keluhan pelanggan telah dilaksanakan sesuai dengan standar ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2017 dan peraturan lain yang telah ditetapkan.

## RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur Kerja Manajemen Terintegrasi (PKMT) ini mengatur proses tahapan pelaksanaan survei persepsi pelanggan, proses distribusi kuesioner dan mekanisme survei lain yang ditetapkan serta proses penanganannya.
- 2.2 PKMT ini mengatur mekanisme penyampaian dan penanganan keluhan pelanggan

## 3. REFERENSI

- 3.1 Standard ISO 9001:2015, Persyaratan system manajemen mutu klausul 9.1.2
- 3.2 Standard ISO/IEC 17025:2017, Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi, Klausul dan elemen 7.10
- 3.3 Pedoman Sistem Manajemen Terintegrasi (PSMT-BVS-KPKB-01), bagian 9.1 dan 9.1.2


## 4. ISTILAH DAN DEFINISI

- 4.1 **Kuesioner** adalah suatu alat dan teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi yang biasa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.
- 4.2 **Survei** adalah memeriksa mengenai kondisi situasi atau menilai untuk seseorang dalam rangka untuk mrngumpulkan data untuk analis beberapa aspek dari sebuah kelompok atau area.
- 4.3 **Keluhan pelanggan** adalah pernyataan yang terdokumentasi dari pengguna terkait pelayanan dan pengujian.
- 4.4 **Rekomendasi** adalah merupakan catatan, arahan, saran dan atau masukan untuk perbaikan suatu proses dan kepemimpinan.
- 4.5 **Analisis** adalah membuat suatu masalah yang dihadapi dikaji dan ditelaah untuk menemukan akar masalahnya

---

### PERINGATAN

Prosedur Kerja Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Veteriner Subang dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seizin tertulis Koordinator Mutu Tata Usaha (KMTU)

 <b>BVet SUBANG</b>	<b>DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN</b> <b>BALAI VETERINER SUBANG</b>				
	<b>PROSEDUR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI</b> <b>(ISO 9001:2015 &amp; ISO 17025:2017)</b>				
	<b>PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI</b>				
No. Infodok	:	PKMT-BVB-KMIV-03	No. Revisi/Tanggal	:	00/-
No./Tanggal Terbit	:	A/08-08-2018	Halaman	:	2 dari 3

## 5. PIHAK TERKAIT DAN TANGGUNG JAWAB


- 5.1 Kepala Balai/Koordinator Puncak/Manajer Laboratorium sebagai Penanggung Jawab Utama
- 5.2 Kepala Seksi Informasi Veteriner Sebagai Penanggung Jawab operasional Prosedur
- 5.3 Penyelia sebagai pelaksana kegiatan
- 5.4 Medik sebagai pelaksana dan penyiapan bukti operasional
- 5.5 Paramedik sebagai pelaksana dan penyiapan bukti operasional

## 6. PROSEDUR DAN ASPEK MUTU

- 6.1 Pengelolaan Persepsi Pengguna Jasa
  - 6.1.1 Survei persepsi kepuasan pelanggan paling sedikit dilakukan satu kali dalam satu tahun.
  - 6.1.2 Jumlah responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan standard minimal 150 responden untuk proses analisis
  - 6.1.3 Jumlah responden untuk survei kuisisioner internal menggunakan standard minimal 30 responden untuk proses analisis
  - 6.1.4 Metode pengukuran kepuasan pelanggan ditetapkan oleh KMIV dengan masukan dari KMTU dan KMPT.
  - 6.1.5 Area distribusi kuisisioner berbasis sebaran dan karakteristik Wilayah Kerja Balai Veteriner Subang.
  - 6.1.6 Penetapan besarnya sampling responden mengacu ruang lingkup dan sumberdaya yang dimiliki BVet Subang (ketersediaan anggaran, SDM dan infrastruktur pendukung).
  - 6.1.7 Petugas distribusi bertanggung jawab dalam memandu dan sosialisasi teknik pengisian kuisisioner oleh responden.
  - 6.1.8 Analisis dilaksanakan berdasarkan jumlah kuisisioner minimal yang diterima kembali oleh Balai Veteriner Subang yaitu paling sedikit 1 (satu) kali dari seluruh kuisisioner yang telah didistribusikan ke responden.
  - 6.1.9 Metode analisis mengacu panduan baku untuk kuisisioner IKM/SKM pada Skala Lingkert, sedangkan analisis kuisisioner internal menggunakan program excell untuk pembuatan diagram batang, diagram line dan diagram pie.
  - 6.1.10 Rekomendasi minimal mencakup informasi tingkat kepuasan pelanggan pada tahun berjalan, target pada tahun berikutnya dan tindak lanjut proses perbaikan yang akan dilaksanakan.
  - 6.1.11 Rekomendasi survei persepsi pelanggan menjadi agenda dan dibahas pada Kaji Ulang SMT.

### PERINGATAN

Prosedur Kerja Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Veteriner Subang dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seizin tertulis Koordinator Mutu Tata Usaha (KMTU)

 <b>BVet SUBANG</b>	<b>DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN</b> <b>BALAI VETERINER SUBANG</b>				
	<b>PROSEDUR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI</b> <b>(ISO 9001:2015 &amp; ISO 17025:2017)</b>				
	<b>PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI</b>				
No. Infodok	:	PKMT-BVB-KMIV-03	No. Revisi/Tanggal	:	00/-
No./Tanggal Terbit	:	A/08-08-2018	Halaman	:	3 dari 3

## 6.1 Penanganan Komplain

- 6.1.1 Setiap Personil BVet Subang yang menerima keluhan pelanggan harus mencatat dalam **formulir keluhan pelanggan** dan menyerahkannya kepada pihak terkait.
- 6.1.2 Keluhan yang akan ditindaklanjuti mencakup yang tertulis pada formulir keluhan pelanggan maupun yang keluhan lisan yang didokumentasikan oleh pihak Balai Veteriner Subang.
- 6.1.3 Setiap bagian yang menerima keluhan pelanggan harus memberikan respon/ menindak lanjuti.
- 6.1.4 Keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh bagian terkait akan diagendakan untuk dibahas pada kaji Ulang SMT sebagai upaya tindaklanjut penyelesaiannya.

## 6.2 Prosedur penanganan pengaduan pelanggan

- 6.2.1 Masyarakat pengguna jasa BVet Subang yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan pengujian dapat menyampaikan pengaduan kepada KMIV melalui pelayanan kotak pengaduan, surat resmi, sms, telepon, facsimile, website, email maupun melalui komunikasi tatap muka;
- 6.2.2 Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian Komplain
- 6.2.3 Kasi Invovet (KMIV) melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/ penyelesaian/ penanganan
- 6.2.4 Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka Kepala BVet Subang dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan;

## 7. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT

- 7.1 Kuesioner Persepsi Pelanggan (FKMT-KMIV-03-00-01)
- 7.2 Analisis Data (FKMT-KMIV-03-00-02)
- 7.3 Komplain Pelanggan (FKMT-KMIV-03-00-03)

### PERINGATAN

Prosedur Kerja Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Veteriner Subang dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seizin tertulis Koordinator Mutu Tata Usaha (KMTU)