

BBPOM DI BANDUNG PROSEDUR TEKNIS JAMINAN MUTU PELAKSANAAN SURVEI PELANGGAN INTERNAL	No. Dokumen : 4.2/PTJM-02/BBPOM BDG/21
	Terbitan / Revisi : 1/0
	Tanggal Terbit : 2 Juni 2021
	Halaman : 1 dari 1
	Setuju : Tim Mutu diterbitkan

Ma
ASLI

1. Tujuan

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman bagi Balai Besar POM di Bandung dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan internal melalui survey terhadap pelanggan internal.

2. Ruang Lingkup

Kuesioner survey pelanggan internal BBPOM di Bandung, di antaranya Sub Kelompok Substansi Inspeksi, Kelompok Substansi Penindakan dan Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi.

3. Acuan

- Manual Organisasi BPOM
- SOP Makro BPOM Nomor POM-16.02/CFM.02/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Pelanggan

4. Prosedur

- 4.1. Tim mutu laboratorium membuat draft kuesioner survey pengukuran kepuasan pelanggan internal
- 4.2. Koordinator Substansi Kelompok Pengujian memeriksa dan menyetujui draft kuesioner survey pengukuran kepuasan pelanggan internal
- 4.3. Tim administrasi pengujian membagikan kuesioner kepada pelanggan internal
- 4.4. Tim mutu melakukan perhitungan dan analisis data survey
- 4.5. Tim mutu membuat laporan dan menindaklanjuti hasil survey
- 4.6. Koordinator Substansi Kelompok Pengujian melakukan pemantauan tindak lanjut hasil survey

5. Riwayat Perubahan

Terb/Rev	Perubahan	Tanggal Efektif