











 <p>KEMENTERIAN KESEHATAN RI DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS</p> <p>BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM</p>	Nomor SOP	PR/LABKESMAS-BTM/10/1
	TGL PEMBUATAN	11/03/2019
	TGL REVISI	28/04/2025
	TGL EFEKTIF	11/07/2025
	DISAHKAN OLEH	 <p>ZULHIRDAN SIREGAR, ST, MH. NIP.197711152006041001</p>
NAMA SOP	KEPUASAN PELANGGAN (<i>CUSTOMER</i>)	

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 	<ol style="list-style-type: none"> Personil Tim Kerja Program Layanan; Instalasi Sampling, Media, Reagensia & Sterilisasi; dan Subbagian Administrasi & Umum yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi dengan masyarakat/ pelanggan (<i>customer</i>) Memiliki kewenangan melakukan survey dan kajian kepuasan pelanggan
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> PR/BTKL-BTM/15 Tindakan korektif 	<ol style="list-style-type: none"> ATK, Komputer dan printer Jaringan internet Google form
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Survey ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan berupaya untuk mencari umpan balik baik positif maupun negatif dari pelanggannya berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang kinerja laboratorium. Umpan balik tersebut digunakan dan dianalisis untuk meningkatkan sistem manajemen, kegiatan pengujian serta pelayanan pelanggan.</p>	<p>Disimpan sebagai data manual (<i>hardfile</i>) dan elektronik (<i>softfile</i>)</p>

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Customer	Instalasi Sampling n	Katimker Proglra	Inst. Lab	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat kuesioner kepuasan pelanggan					ATK, Komputer, Permenpan No 14 Tahun 2017, <i>google form</i>	1 hari	<i>Google form</i> survey kepuasan pelanggan	
2	Mendistribusikan kuesioner kepuasan pelanggan sesuai target pelanggan sesuai arahan Katimker Proglra					Surel, official whatsapp BLKM	1 hari	List pelanggan (customer)	
3	Mengkonfirmasi pelanggan apakah informasi terkait pelaksanaan survey sudah diterima sebagai mestinya					Surel, official whatsapp BLKM	1 hari	Konfirmasi dari pelanggan melalui surel dan official whatsapp BLKM	
3	Menerima dan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan melalui <i>google form</i>					<i>Google form</i> survey kepuasan pelanggan	5 hari	Konfirmasi telah mengisi survey	
4	Menerima dan merekapitulasi hasil pengisian kuesioner survey yang telah diisi oleh pelanggan					Komputer, official whatsapp	5 hari	Respon formulir	
5	Membuat laporan hasil survey kepuasan pelanggan dan melaporkan kepada Katimker Proglra					Komputer, respon formulir, printer	1 hari	Laporan hasil survey	
6	Memeriksa laporan dan menganalisis hasil survey pelanggan apakah memerlukan tindak lanjut.					Laporan hasil survey	2 hari	Laporan hasil analisis survey	
7	Menyerahkan disposisi hasil survey ke Instalasi terkait untuk menindaklanjuti hasil analisis					Laporan hasil analisis survey, Disposisi	30 menit	Tindakan korektif	
8	Mengesahkan dan menyerahkan laporan hasil analisis survey ke Inst. Sampling untuk di dokumentasikan dan di bahas dalam rapat tinjauan manajemen					Laporan hasil analisis survey	1 hari	Laporan hasil analisis survey	
9	Mendokumentasikan dan merekam hasil evaluasi kepuasan pelanggan					Laporan hasil tindakan perbaikan	5 menit	Arsip	

PENJELASAN LANGKAH

1. Instalasi Sampling, Media, Reagensia & Sterilisasi membuat daftar pelanggan (*customer*) yang akan disurvei.
2. Instalasi Sampling, Media, Reagensia & Sterilisasi membuat formulir kuesioner kepuasan pelanggan melalui google form (*electronic base survey*)
3. Instalasi Sampling, Media, Reagensia & Sterilisasi mendistribusikan link kuesioner kepuasan pelanggan sesuai jadwal pelaksanaan survey kepuasan
4. Pelanggan (*customer*) mengisi kuesioner kepuasan pelanggan yang respon nya langsung terkirim melalui google form response dan secara realtime merekap respon dari customer
5. Instalasi Sampling, Media, Reagensia & Sterilisasi membuat laporan hasil umpan balik (feedback) dari pengisian survey kepuasan pelanggan dan melaporkan hasil survey kepuasan pelanggan kepada Ketua Tim Kerja Program Layanan
6. Ketua Tim Kerja Program Layanan memeriksa laporan dan menganalisis hasil survey untuk menentukan tindak lanjut hasil survey apakah memerlukan tindak lanjut sebagai tindakan korektif oleh Instalasi terkait.
7. Jika hasil survey tidak memerlukan tindak lanjut maka Ketua Tim Kerja Program Layanan akan mengesahkan laporan dan menyerahkan kembali laporan ke Instalasi Sampling, Media, Reagensia & Sterilisasi untuk dilakukan dokumentasi dan perekaman hasil survey.
8. Hasil survey kepuasan pelanggan kemudian di bahas dalam tinjauan manajemen terkait sistem manajemen, kegiatan pengujian serta pelayanan pelanggan