



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Prosedur Mutu
Judul : Prosedur Pelayanan Pelanggan

LEMBAR DISTRIBUSI

No. Salinan Dokumen	Nama Jabatan
1	Manajer Puncak
1.A	Pengendali Dokumen
2.	Manajer Teknis
3.	Manajer Mutu
4.	Penyelia
5.	Analisis

No. Dok : P.LPR.05-2

Revisi : 0

Tanggal : 18 Desember 2017

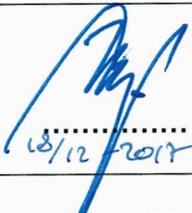
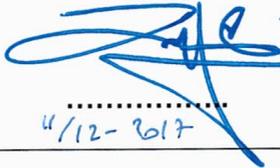
Hal : 2 dari 7



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Prosedur Mutu
Judul : Prosedur Pelayanan Pelanggan

PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN

Rev	0			
	Tanda tangan dan Tanggal	 18/12-2017	 14/12-2017	 14/12-2017
	Jabatan	Disahkan Oleh : Direktur K2N	Diperiksa oleh : Kasubdit Keteknikan	Disusun oleh : Nurman Rahmadi

No. Dok : P.LPR.05-2	Tanggal : 18 Desember 2017
Revisi : 0	Hal : 1 dari 7



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Prosedur Mutu
Judul : Prosedur Pelayanan Pelanggan

LEMBAR PERUBAHAN

No. Revisi	Hal	Perubahan	Tanggal

No. Dok : P.LPR.05-2	Tanggal : 18 Desember 2017
Revisi : 0	Hal : 3 dari 7



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Prosedur Mutu
Judul : Prosedur Pelayanan Pelanggan

DAFTAR ISI

<u>Isi Dokumen</u>	<u>Halaman</u>
Halaman Judul	1
Lembar Distribusi	2
Lembar Perubahan	3
Daftar Isi	4
1. Tujuan	5
2. Ruang Lingkup	5
3. Acuan	5
4. Definisi	5
5. Tanggung Jawab	5
6. Tata Cara	5
7. Dokumen & Format Terkait	7
8. Forn Umpan Balik Pelanggan	8

No. Dok : P.LPR.05-2	Tanggal : 18 Desember 2017
Revisi : 0	Hal : 4 dari 7



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Prosedur Mutu
Judul : Prosedur Pelayanan Pelanggan

1 TUJUAN

Prosedur ini menetapkan tata cara pelayanan kepada pelanggan, komunikasi dan umpan balik yang berkaitan dengan pekerjaan pengujian sehingga peningkatan terhadap sistem mutu yang diterapkan dapat optimal.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup pelayanan kepada pelanggan untuk menyaksikan pengujian, komunikasi dengan pelanggan dan umpan balik pelanggan.

3 ACUAN

Panduan Mutu Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN

4 DEFINISI

5 TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Manajer Puncak bertanggung jawab memberi persetujuan penyaksian pelaksanaan pengujian.
- 5.2 Manajer Mutu bertanggung jawab menangani pelayanan terhadap pelanggan dalam hal menerima dan meminta umpan balik dari pelanggan, memberikan informasi yang diperlukan serta menerima permintaan untuk berkunjung ke laboratorium.
- 5.3 Manajer Teknik bertanggung jawab melakukan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan hal-hal teknis.
- 5.4 Petugas Administrasi bertanggung jawab untuk membantu Manajer Mutu dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

6 TATA CARA

- 6.1 Manajer Mutu melakukan kerja sama dan komunikasi dengan pelanggan khususnya mengenai penanganan umpan balik berupa saran atau masukan dari pelanggan dengan cara antara lain sebagai berikut:
 - 6.1.1 Mengklarifikasi atau memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan, baik secara langsung ataupun berkoordinasi dengan Manajer Teknik, seperti: jika terjadi keterlambatan pengujian, adanya penyimpangan hasil pengujian dan/atau perbaikan Laporan Hasil Uji atau menyampaikan kemajuan pekerjaan dengan interval waktu tertentu.
 - 6.1.2 Mendokumentasikan setiap hasil pembicaraan dan komunikasi yang dilakukan dengan pelanggan.
- 6.2 Petugas administrasi meminta pelanggan untuk mengisi:
 - Daftar Pertanyaan Pelanggan pada saat pengiriman Laporan Hasil Uji atau
 - Mengisi buku tamu pada saat pelanggan melakukan kunjungan ke laboratorium
- 6.3 Pelanggan yang akan menyaksikan pelaksanaan pengujian (berkaitan dengan pemantauan unjuk kerja laboratorium), apabila ditentukan dalam kontrak, membuat surat ke Laboratorium, melalui Manajer Puncak.
- 6.4 Manajer Puncak berkoordinasi dengan Manajer Teknik untuk menentukan waktu kunjungan.

No. Dok : P.LPR.05-2	Tanggal : 18 Desember 2017
Revisi : 0	Hal : 5 dari 7



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Prosedur Mutu
Judul : Prosedur Pelayanan Pelanggan

- 6.5 Manajer Puncak membuat surat jawaban kepada pelanggan mengenai waktu kunjungan.
- 6.6 Sebelum kunjungan dilakukan oleh pelanggan atau wakilnya, Manajer Teknik harus memastikan bahwa data milik pelanggan lain disimpan pada tempatnya dan tidak dapat dilihat oleh pelanggan yang akan melakukan kunjungan.
- 6.7 Manajer Teknik menerima pelanggan atau wakilnya untuk menyaksikan pelaksanaan pengujian terhadap sampel yang diuji milik pelanggan yang bersangkutan.
- 6.8 Pelanggan atau wakilnya tidak diperbolehkan untuk melihat pengujian dan data-data milik pelanggan lain.

7. DOKUMEN DAN FORMAT TERKAIT

- 7.1 Form Umpan Balik Pelanggan (F.LPR.05-2.01).
- 7.2 Buku Tamu Kunjungan
- 7.3 Prosedur Kerahasiaan (P.LPR.05-1).

No. Dok : P.LPR.05-2	Tanggal : 18 Desember 2017
Revisi : 0	Hal : 6 dari 7



Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR
Gedung C, Jalan Gajah Mada No.8
Jakarta 10120

Jenis Dokumen : Formulir
Judul : Formulir Umpan Balik Pelanggan

FORMULIR UMPAN BALIK PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Sehubungan dengan upaya kami dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, kami mohon untuk memberikan saran, komentar dan penilaian yang objektif mengenai pelayanan pengujian yang kami berikan.

Manajemen Laboratorium Pengawasan Radiasi BAPETEN.

Nama Pelanggan : _____
Unit Kerja : _____

1. Bagaimana pelayanan kami dalam menerima permintaan pengujian? BS B C K KS
2. Apakah penyampaian informasi yang kami berikan jika terjadi keterlambatan atau perubahan telah mencukupi? Jika tidak, mohon berikan saran anda Ya Tidak
Saran:
3. Bagaimana dengan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang kami janjikan? BS B C K KS
4. Apakah metoda uji yang yang berlaku dan kami terapkan telah memenuhi kebutuhan yang dipersyaratkan? Jika tidak, mohon berikan saran anda. Ya Tidak
Saran:
5. Bagaimana pelayanan dan penanganan kami terhadap pengaduan/ complain jika diketahui terjadi penyimpangan dan/atau perbaikan Laporan Hasil Uji? BS B C K KS
6. Jika anda pernah melakukan kunjungan ke laboratorium kami, mohon berikan penilaian terhadap:

- Kemampuan Personel / Analis	<input type="checkbox"/>	BS	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>	K	<input type="checkbox"/>	KS
- Peralatan pengujian	<input type="checkbox"/>	BS	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>	K	<input type="checkbox"/>	KS
- Akomodasi dan lingkungan	<input type="checkbox"/>	BS	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>	K	<input type="checkbox"/>	KS

Tanggal, _____

Pelanggan

(Nama & tanda tangan)

No. Dok : F.LPR.05-2.01	Tanggal : 18 Desember 2017
Revisi : 0	Hal : 7 dari 7