

# Prosedur

## SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pelanggan	MAL	TOP MANAGER	MM/MT	Kelengkapan	Waktu	Output
1	pelanggan mengajukan complain (keluhan) terhadap hasil uji dengan mengisi buku keluhan					data hasil uji dan no agenda	15 menit	buku keluhan pelanggan yang terisi
2	MAL menerima keluhan dan menyampaikan kepada MT/MM					buku eluhan pelanggan yang terisi	15 menit	buku keluhan pelanggan
3	MT/MM mengkonsultasikan dengan top manjer tentang penanganan keluhan					buku eluhan pelanggan	30 menit	data inventarisasi keluhan
4	top manjer memberikan arahan penanganan keluhan					data inventaris keluhan	10 menit	arahan solusi keluhan
5	MM/MT menemui pelanggan untuk menyelesaikan solusi keluhan					arahan solusi keluhan	30 menit	keluhan dapat diselesaikan

<b>Ket</b>