



TERKENDALI

Dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan dengan cara apapun tanpa seijin BBLK Surabaya

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	1
Daftar Isi	2
Catatan Perubahan.....	3
1. Tujuan	4
2. Ruang lingkup	4
3. Penanggung jawab.....	4
4. Definisi	4
5. Ketentuan umum.....	5
6. Prosedur.....	5
7. Dokumen terkait.....	6



TERKENDALI

Dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan dengan cara apapun tanpa seijin BBLK Surabaya

Catatan Perubahan

Tanggal Perubahan	Revisi	Rincian Perubahan
03 Agustus 2017	0	Upgrade ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015

Form 57-PD



1. Tujuan

1. Memberi kepuasan dan transparansi pelaksanaan pengujian kepada *customer*.
2. Memantau unjuk kerja laboratorium sehubungan dengan pemeriksaan/pengujian yang dilaksanakan.
3. Meningkatkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), kegiatan pengujian serta pelayanan *customer*.

2. Ruang lingkup

Semua permintaan pemeriksaan/pengujian dari *customer*, terutama jika dalam pelaksanaan pengujian oleh Balai Besar Laboratorium Kesehatan (BBLK) Surabaya mengalami penyimpangan tak terduga dari cara uji dan adanya kerusakan peralatan.

3. Penanggung jawab

1. Manajer Teknik.
2. Manajer Mutu.
3. *Management Representative* (MR).

4. Definisi

1. Manajer Teknik adalah personil yang ditunjuk oleh Kepala BBLK Surabaya dalam implementasi ISO/IEC 17025: 2005, bertanggung jawab terhadap kelancaran teknis pengujian/pemeriksaan, pengambilan sampel, baik di laboratorium maupun di lapangan.
2. Manajer Mutu (MM) adalah personil yang ditunjuk oleh Kepala BBLK Surabaya dalam implementasi ISO/IEC 17025: 2005, bertanggung jawab terhadap kelancaran penerapan SMM ISO/IEC 17025: 2005 di BBLK Surabaya.
3. *Management Representative* (MR) adalah personil yang ditunjuk oleh Kepala BBLK Surabaya (sebagai perwakilan manajemen) dalam



implementasi ISO 9001:2015, bertanggung jawab terhadap kelancaran penerapan SMM ISO 9001:2015 di BBLK Surabaya.

5. Ketentuan umum

1. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Surabaya harus melakukan kerja sama dengan *costumer* dalam hal verifikasi permintaan pemeriksaan/pengujian.
2. Mencari umpan balik dari *customer* untuk meningkatkan SMM, kegiatan pengujian serta pelayanan *customer*.

6. Prosedur

Proses	Personil/ Unit Kerja	Dokumentasi
<pre>graph TD; A{{Permintaan dan Pelaksanaan Pengujian}} --> B[Kerjasama dengan customer: ▪ Penyediaan akses laboratorium ▪ Verifikasi pelaksanaan pengujian]; B --> C[Komunikasi dengan customer]; C --> D[Tidak ada hambatan/ penyimpangan]; D --> E[/Pelaporan hasil kepada customer/]; E --> F[Umpan balik customer: ▪ Pengaduan customer ▪ Survey kepuasan customer ▪ Kaji ulang laporan, interpretasi hasil ▪ Masukan dari customer];</pre>	Manajer Teknik Manajer Teknik Manajer Teknik Manajer Teknik Manajer Teknik	Form 01-FPP Form 06-PAT Form 06-MI Form 06-IM Form 06-BS Form 06-TB Form 06-VI Form 06-KES Form 05-KUB

TERKENDALI

Dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan dengan cara apapun tanpa seijin BBLK Surabaya



TERKENDALI

Dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan dengan cara apapun tanpa seijin BBLK Surabaya

7. Dokumen terkait

1. Formulir Permintaan Pemeriksaan: Form 01-FPP
2. Formulir Umpan Balik Customer: Form 05-KUB
3. Laporan Hasil Pemeriksaan Patologi Klinik: Form 06-PAT
4. Laporan Hasil Pemeriksaan Imunologi: Form 06-IM
5. Laporan Hasil Pemeriksaan Mikrobiologi Tuberkulosis: Form 06-TB
6. Laporan Hasil Pemeriksaan Mikrobiologi: Form 06-MI
7. Laporan Hasil Pemeriksaan Virologi: Form 06-VI
8. Laporan Hasil Pemeriksaan Kimia Kesehatan : Form 06-KES
9. Laporan Hasil Pemeriksaan Bakteriologi Sanitasi: Form 06-BS