



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. Prosedur.....	5
6. Dokumen terkait.....	5



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



TERKENDALI

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

1. Tujuan

Memberikan kepuasan pada *customer* Balai Besar Laboratorium Kesehatan (BBLK) Surabaya.

2. Ruang lingkup

Semua keluhan/komplain yang diterima oleh BBLK Surabaya baik dalam bentuk lisan maupun tertulis.

3. Penanggung jawab

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

4. Definisi

1. 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.
2. *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.



TERKENDALI

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

5. Prosedur

Proses	Karyawan/Unit Kerja	Dokumentasi
<pre>graph TD; A[Keluhan dari customer (lisan atau tertulis)] --> B[/Pencatatan/]; B --> C[Analisa penyebab masalah]; C --> D{Pengujian ulang?}; D -- Ya --> E[PR/T4.3/07-06]; D -- Tidak --> F[Tindakan koreksi dan pencegahan terhadap keluhan (identifikasi, menemukan penyebab keluhan)]; E --> G{Jawaban atas keluhan}; F --> G;</pre>	Customer Petugas penerima keluhan Manajer Mutu/MR, Manajer Teknik, PJ unit terkait Manajer Mutu/MR, Manajer Teknis, PJ unit terkait Manajer Mutu/MR, Manajer Teknik PJ unit terkait Manajer Mutu/MR atau Manajer Teknik	Catatan keluhan customer • Buku kerja Analis laboratorium yang mendapat keluhan customer • Buku hasil pemeriksaan Form 05-LKP

6. Dokumen terkait

1. Prosedur Uji Ulang Arsip Sampel: PR/T.07/08-14
2. Catatan Keluhan Customer
3. Formulir Verifikasi dan Jawaban Keluhan: Form 05-LKP