





PERUM LEMBAGA KANTOR BERITA NASIONAL ANTARA




PROSEDUR MUTU PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN


Nomor Dokumen : P/SMM/KOM/003
Tanggal Terbit : 5 September 2022
Nomor Revisi : 00

Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Diketahui oleh:	Disetujui oleh:
			
Shelvey Christlene H Koordinator Utama Unit Pendukung Penjualan dan Pemasaran (UP3)	Jaka Sugiyanta GM Layanan Media dan Komunikasi	Iswahyuni GM Manajemen Strategis dan Riset Perusahaan Wakil Manajemen Mutu	Hempi N Prajudi Direktur Komersial dan Pengembangan Bisnis

Dokumen ini adalah milik Perum Lembaga Kantor Berita Nasional ANTARA
Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa persetujuan
dari pihak manajemen mutu
2022

	PROSEDUR SISTEM MANAJEMEN MUTU	No. Dok. : P/SMM/KOM/003
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tgl. Terbit : 5 September 2022
		No. Revisi : 00

- 1. Tujuan** : Untuk memastikan dilakukannya tindakan penanganan atas keluhan pelanggan yang diterima dengan cepat dan tepat untuk menyelesaikan keluhan agar tercapai kepuasan pelanggan.
- 2. Ruang Lingkup** : Meliputi penerimaan, peninjauan, dan penanganan keluhan yang diterima.
- 3. Tanggung Jawab** : Unit Pendukung Penjualan dan Pemasaran (UP3) sebagai pihak pertama penerima keluhan pelanggan dan Departemen pemilik produk terkait sesuai dengan jenis keluhan pelanggan.
- 4. Referensi** :
- 4.1. Keputusan Direksi Perum LKBN ANTARA Nomor : SKEP – 063/DIR-AP/VII/2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perum LKBN ANTARA
- 4.2. Keputusan Direksi Perum LKBN ANTARA Direksi nomor : SKEP – 157/DIR-AP/XII/2019 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi nomor : SKEP – 063/DIR-AP/VII/2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perum LKBN ANTARA
- 4.3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Klausul 9.1.2 dan Klausul 9.1.2.2
- 5. Definisi** :
- 5.1. Pelanggan adalah pihak yang membeli dan menggunakan produk dan layanan ANTARA.
- 5.2. Aplikasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) adalah sistem otomatisasi penanganan keluhan dan database pelanggan.
- 5.3. Keluhan Pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap layanan ANTARA.
- 5 Uraian Prosedur** :
- 6.1 Pelaporan dan penanganan keluhan pelanggan dipusatkan pada fungsi *Customer Care* – Unit Pendukung Penjualan dan Pemasaran (UP3).
- 6.2 Pelanggan yang menyampaikan keluhan, wajib mencantumkan kontak (nomor telepon/surat elektronik) dari PIC pelanggan, serta mengirimkannya melalui email ataupun nomor telepon *Customer Care*.
- 6.3 Produk dan layanan yang dikeluhkan pihak pelanggan akan dicatatkan pada formulir Keluhan Pelanggan oleh *Customer Care* untuk dianalisis dan disampaikan kepada Departemen pemilik produk untuk ditindaklanjuti bersama dengan pihak terkait.

	PROSEDUR SISTEM MANAJEMEN MUTU	No. Dok. : P/SMM/KOM/003
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tgl. Terbit : 5 September 2022
		No. Revisi : 00
<p>6.4 Keluhan Pelanggan yang bersifat mayor, akan diekskalasi kepada General Manajer terkait untuk mendapatkan arahan selanjutnya.</p> <p>6.5 Pelaporan mengenai penanganan keluhan pelanggan yang telah diselesaikan oleh Departemen terkait (teknik, redaksi, keuangan, dll) disampaikan ke Unit Pendukung Penjualan dan Pemasaran (UP3) paling lambat tanggal 5 setiap bulannya.</p> <p style="padding-left: 40px;">6.5.1 Keluhan pelanggan terhadap produk Biro yang disampaikan pelanggan Biro Provinsi bisa langsung diselesaikan oleh Biro Provinsi. Untuk keluhan dari pelanggan Biro yang berkaitan dengan produk Pusat dapat disampaikan secara resmi kepada Unit Pendukung Penjualan dan Pemasaran (UP3) untuk ditampung dan diselesaikan dengan pihak terkait di Pusat.</p> <p style="padding-left: 40px;">6.5.2 Rekapitulasi laporan keluhan pelanggan Biro Provinsi beserta formulir keluhan pelanggan dikirimkan melalui email ke <i>Customer Care</i> - Unit Pendukung Penjualan dan Pemasaran (UP3) paling lambat tanggal 5 setiap bulannya.</p> <p>6.6 General Manager akan mendiskusikan laporan bulanan ini bersama dengan Manajer dan Asisten Manajer terkait untuk meninjau masalah yang disampaikan oleh pihak pelanggan untuk menetapkan tindakan penyelesaian yang diperlukan.</p> <p>6.7 Masing-masing Divisi pelaksana bertanggung jawab untuk memastikan tindakan koreksi dilakukan sampai terselesaikannya masalah yang terjadi.</p> <p>6.8 Hasil tindakan koreksi yang dilakukan kemudian dicatatkan dalam Formulir Keluhan Pelanggan yang tersedia dan diserahkan kepada General Manager terkait untuk ditinjau hasilnya dan kemudian diarsipkan.</p> <p>6.9 Untuk penyelesaian masalah yang perlu dilakukan tindak lanjut secara internal, maka Divisi yang bersangkutan akan menyelesaikan masalah tersebut berikut tindakan koreksi sesuai dengan Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan [P/SMM/WMM/005].</p> <p>6.10 Keluhan pelanggan yang telah diselesaikan masalahnya, kemudian dilaporkan dan disampaikan kepada GM Manajemen Strategis dan Riset Perusahaan selaku Wakil Manajemen Mutu dalam Rapat Tinjauan Manajemen.</p> <p>7 Lampiran :</p> <p>7.1 Diagram Alur Proses Penanganan keluhan Pelanggan [D/KOM/003]</p> <p>7.2 Formulir Keluhan Pelanggan [F/KOM/002]</p>		