



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA**

**PROSEDUR MUTU
LU/UP-PSD 8.6**

Umpan Balik Pelanggan

Tgl : 12-06-2026

Ed : 04

Rev : 03

Hal : 1 dari 2

Acuan	Panduan Mutu ISO/IEC 17025 : 2017 : LU-PM 8.6.	Panduan Mutu ISO/IEC 17043 : 2023 : UP-PM 8.6.
Tanggung Jawab	Kepala Subbagian Tata Usaha bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada pelanggan (pengirim contoh/sampel) dan mendapatkan umpan balik dari pelanggan.	Kepala Subbagian Tata Usaha bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) dan mendapatkan umpan balik dari pelanggan.
Ruang Lingkup	Tim Survei	Tim Survei
Uraian Umum	Survei terhadap pelanggan (pengirim contoh/sampel) merupakan suatu strategi untuk memperoleh saran dan masukan sebagai umpan balik dari pelanggan (pengirim contoh/sampel) agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional.	Survei terhadap pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) untuk memperoleh saran dan masukan sebagai umpan balik dari pelanggan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja PUP PUSLAB BNN.
Tujuan	Sebagai acuan dalam langkah-langkah melakukan survei terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai umpan balik untuk meningkatkan kinerja Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional	Sebagai acuan dalam langkah-langkah melakukan survei terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai umpan balik untuk meningkatkan kinerja Penyelenggaraan Uji Profisiensi Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional (PUP PUSLAB BNN)
Tahapan Prosedur	Survei Kepuasan Pelanggan (pengirim contoh/sampel) Laboratorium 1. Survei kepada pelanggan (pengirim contoh/sampel) dilakukan secara online dengan pengisian formulir survei kepuasan pelanggan yang telah dimiliki oleh Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional melalui website saat telah menerima layanan. 2. Rekap Survei terhadap kepuasan pelanggan (pengirim contoh/ sampel) dilaksanakan setiap 3 bulan sekali. 3. Rekaman hasil survei secara otomatis dikumpulkan dalam website dan dikaji oleh Tim Survei. 4. Hasil survei setiap indikator yang memberikan nilai yang rendah dibahas dalam laporan hasil survei. 5. Apabila diperlukan, dilakukan tindakan perbaikan sebagai tindak lanjut sesuai LU/UP-PSD 8.7 dan dicatat kedalam formulir LU/UP-FRM 07. 6. Laporan survei yang telah disusun dilaporkan kepada Kepala Pusat Laboratorium.	Survei Kepuasan Pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) 1. Survei kepada pelanggan (Peserta PUP PUSLAB BNN) dilakukan dengan mengirimkan <i>link</i> survei dalam instruksi kerja UP-UK 01 butir K. 2. Rekap Survei terhadap kepuasan pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) dilakukan setiap selesai pelaksanaan kegiatan uji profisiensi. 3. Rekaman hasil survei secara otomatis dikumpulkan dalam website dan dikaji oleh Tim Survei. 4. Hasil survei setiap indikator yang memberikan nilai yang rendah dibahas dalam laporan hasil survei. 5. Apabila diperlukan, dilakukan tindakan perbaikan sebagai tindak lanjut sesuai LU/UP-PSD 8.7 dan dicatat kedalam formulir LU/UP-FRM 07. 6. Laporan survei yang telah disusun dilaporkan kepada Kepala Pusat Laboratorium. 7. Seluruh aspek yang memberikan nilai rendah akan dibahas dalam Kaji Ulang Manajemen untuk peningkatan pelayanan selanjutnya.

MASTER

Pusat Laboratorium Narkotika BNN

Dibuat oleh :
Penata Laboratorium
Narkotika Ahli Pertama

Diperiksa oleh:
Penata Laboratorium
Narkotika Ahli Madya

Disahkan oleh:
Kasubbag TU



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA**

**PROSEDUR MUTU
LU/UP-PSD 8.6**

Umpan Balik Pelanggan

Tgl : 12-06-2026

Ed : 04

Rev : 03

Hal : 2 dari 2

	7. Seluruh aspek yang memberikan nilai rendah akan dibahas dalam Kaji Ulang Manajemen untuk peningkatan pelayanan selanjutnya.	
Dokumen Terkait	1. UP-FRM 03 Formulir Survei Kepuasan Peserta UP; 2. UP-FRM 03a Formulir Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Peserta UP; 3. LU/UP-FRM 07 Formulir Pengendalian Pekerjaan Tidak Sesuai/Tindakan Korektif; 4. LU/PNBP-FRM 09 Survei Kepuasan Masyarakat; 5. UP-FRM 03 Formulir Survei Kepuasan Pelanggan (Peserta Uji Profisiensi) Meliputi Kualitas Pelayanan Publik dan Anti Korupsi; 6. UP-IK 01 Persiapan Objek Uji Profisiensi Bagi Peserta sebelum dilakukan Pengujian; 7. LU/UP-PSD 8.7 Tindakan Korektif ; 8. Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Laboratorium (identifikasi : 6.8.6/LU/romawi bulan/tahun/rev jika ada); 9. Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan PUP (identifikasi : 6.8.6/PUP/romawi bulan/tahun/rev jika ada).	