



**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 | <b>Survei Kepuasan Pelanggan (pengirim contoh/sampel) Laboratorium</b> <ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Rekap Survei terhadap kepuasan pelanggan (pengirim contoh/ sampel) dilaksanakan setiap 3 bulan sekali.</li><li>3. Rekaman hasil survei secara otomatis dikumpulkan dalam website dan dikaji oleh Tim Survei.</li><li>4. Hasil survei setiap indikator yang memberikan nilai yang rendah dibahas dalam laporan hasil survei.</li><li>5. Apabila diperlukan, dilakukan tindakan perbaikan sebagai tindak lanjut sesuai LU/UP-PSD 8.7 dan dicatat kedalam formulir LU/UP-FRM 07.</li><li>6. Laporan survei yang telah disusun dilaporkan kepada Kepala Pusat Laboratorium.</li></ol> | <b>Survei Kepuasan Pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Survei kepada pelanggan (Peserta PUP PUSLAB BNN) dilakukan dengan mengirimkan <i>link</i> survei dalam instruksi kerja UP-UK 01 butir K.</li><li>2. Rekap Survei terhadap kepuasan pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) dilakukan setiap selesai pelaksanaan kegiatan uji profisiensi.</li><li>3. Rekaman hasil survei secara otomatis dikumpulkan dalam website dan dikaji oleh Tim Survei.</li><li>4. Hasil survei setiap indikator yang memberikan nilai yang rendah dibahas dalam laporan hasil survei.</li><li>5. Apabila diperlukan, dilakukan tindakan perbaikan sebagai tindak lanjut sesuai LU/UP-PSD 8.7 dan dicatat kedalam formulir LU/UP-FRM 07.</li><li>6. Laporan survei yang telah disusun dilaporkan kepada Kepala Pusat Laboratorium.</li><li>7. Seluruh aspek yang memberikan nilai rendah akan dibahas dalam Kaji Ulang Manajemen untuk peningkatan pelayanan selanjutnya.</li></ol> |

**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 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. UP-FRM 03 Formulir Survei Kepuasan Peserta UP;</li><li>2. UP-FRM 03a Formulir Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Peserta UP;</li><li>3. LU/UP-FRM 07 Formulir Pengendalian Pekerjaan Tidak Sesuai/Tindakan Korektif;</li><li>4. LU/PNBP-FRM 09 Survei Kepuasan Masyarakat;</li><li>5. UP-FRM 03 Formulir Survei Kepuasan Pelanggan (Peserta Uji Profisiensi) Meliputi Kualitas Pelayanan Publik dan Anti Korupsi;</li><li>6. UP-IK 01 Persiapan Objek Uji Profisiensi Bagi Peserta sebelum dilakukan Pengujian;</li><li>7. LU/UP-PSD 8.7 Tindakan Korektif ;</li><li>8. Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Laboratorium (identifikasi : 6.8.6/LU/romawi bulan/tahun/rev jika ada);</li><li>9. Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan PUP (identifikasi : 6.8.6/PUP/romawi bulan/tahun/rev jika ada).</li></ol> |  |