

Praktik Kerja di PBF (Studi Deskriptif Manajemen Keluhan Pelanggan Dan Penanganan Produk Tidak Sesuai di PT MJG Periode Bulan Juli 2023) = Work Practice at PBF (Descriptive Study on Customer Complaint Management and Handling of Non-Compliant Products at PT MJG for the July 2023 Period)

Diva Ratna Shabrina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920543814&lokasi=lokal>

Abstrak

Manajemen keluhan merupakan cara perusahaan dalam mengumpulkan, merespon, menyelesaikan, memperbaiki layanan kemudian mencegah keluhan pelanggan tentang permasalahan pelayanan yang kurang memuaskan. Tujuan dari tugas khusus ini adalah mendeskripsikan implementasi penanganan keluhan dan produk tidak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2014 tentang Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik di PT. MJG. Metode penelitian dilakukan dengan cara identifikasi dari penerapan manajemen keluhan dan penanganan produk tidak sesuai dilakukan dengan studi deskriptif PT. MJG yang mengacu pada regulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT MJG telah memiliki prosedur yang jelas terkait penanganan keluhan pelanggan, pemisahan ruangan berdasarkan kategori produk, dan prosedur produk kembalian (returned), produk yang ditarik peredarannya (recalled), produk illegal/ tidak memenuhi syarat telah memenuhi persyaratan dari CDOB 2020 dan CDAKB 2014.

.....

Complaint management is a way for companies to collect, respond, resolve, improve services and then prevent customer complaints about unsatisfactory service problems. The purpose of this special task is to describe the implementation of handling complaints and products that are not in accordance with the Regulation of the Head of the Food and Drug Supervisory Agency Number 6 of 2020 concerning Technical Guidelines for Good Drug Distribution Methods and the Regulation of the Minister of Health Number 4 of 2014 concerning Good Distribution Methods of Medical Devices at PT. MJG. The research method was carried out by identifying the implementation of complaint management and product handling in accordance with the descriptive study of PT. MJG which refers to regulations. The results of the study show that PT MJG has clear procedures related to handling customer complaints, separation of rooms based on product categories, and procedures for returned products, recalled products, illegal/ineligible products have met the requirements of CDOB 2020 and CDAKB 2014.