



# ANDALAN MANFAAT INDONESIA

## UMPAN BALIK PELANGGAN

Nomor : 017-FMT-AMANINDO-4

No. Terbit : 00

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 29 April 2025

Halaman : 1 dari 1

<b>Nama :</b>	<b>Jabatan :</b>	<b>Instansi :</b>	<b>Alamat :</b>	<b>Status Pelanggan :</b>
				<input type="checkbox"/> Baru <input type="checkbox"/> Pelanggan ___ Tahun

**Keterangan Pengisian :** Berikan tanda (√) untuk setiap pernyataan, sesuai dengan pelayanan yang di terima.

**Ketrangan Kolom :** 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

NO	PERNYATAAN PENILAIAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
<b>ASPEK UMUM, SARANA, PRASANA</b>						
1	Suasana, kenyamanan dan kebersihan Laboratorium, Ruang Tunggu, toilet & Ruang Meeting PT. Andalan Manfaat Indonesia ( <i>Diisi oleh pelanggan yang berkunjung ke Lab. PT Andalan Manfaat Indonesia</i> )					
2	Sistem layanan secara elektronik / website terkait informasi umum, order, pengaduan dan survey kepuasan pelanggan					
3	Informasi tarif kalibrasi Laboratorium PT. Andalan Manfaat Indonesia					
4	Kerapihan, kelengkapan dan kejelasan informasi pada sertifikat kalibrasi PT. Andalan Manfaat Indonesia					
<b>PELAYANAN NON TEKNIS</b>						
5	Kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi penawaran harga					
6	Informasi dan komunikasi personil non teknik mengenai pemberitahuan kegiatan kalibrasi					
7	Tanggapan dan jawaban yang diberikan personil non teknik mengenai pernyataan dan pertanyaan pelanggan					
8	Kesigapan petugas non teknik dalam melayani dan berkomunikasi dengan pelanggan					
9	Sikap dan keramahan personil non teknik saat bertemu dan berkomunikasi dengan pelanggan					
10	Layanan informasi mengenai proses pembuatan sertifikat oleh personil non teknik					
11	Layanan Informasi mengenai pengiriman sertifikat					
12	Informasi dan komunikasi saat ada ketidaksesuaian pekerjaan kalibrasi					
13	Informasi kemudahan dan kejelasan terkait penagihan oleh personil non teknik					
14	Tata bahasa pada lisan dan tulisan personil non teknik saat berkomunikasi dengan pelanggan					
<b>PELAYANAN TEKNIS</b>						
15	Penampilan dan kerapihan petugas kalibrasi Laboratorium PT. Andalan Manfaat Indonesia					
16	Tingkat penguasaan kompetensi materi kalibrasi saat melakukan kalibrasi atau menanggapi pertanyaan di lokasi kalibrasi					
17	Kesigapan personil teknik dalam melayani pelanggan					
18	Sikap dan komunikasi personil teknik selama melakukan pekerjaan kalibrasi					
19	Kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam pengerjaan kalibrasi					
20	Kejelasan informasi dan komunikasi dari personil teknik sebelum pelaksanaan kalibrasi					
21	Kejelasan informasi dan komunikasi dari personil teknik setelah pelaksanaan kalibrasi (Pelaporan Hasil )					
22	Informasi dan komunikasi saat ada ketidaksesuaian pekerjaan kalibrasi					
23	Sikap dan keramahan personil teknik saat bertemu dan berkomunikasi dengan pelanggan					
24	Tata bahasa pada lisan dan tulisan personil teknik saat berkomunikasi dengan pelanggan					

**Kritik/Saran/Harapan :**

**\*\* Terima Kasih \*\***

**Salam Aman**