

Analisis Penanganan Produk Tidak Sesuai pada saat Penerimaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. MJG = Analysis of Inappropriate Product Handling and Handling of Customer Complaints at PT. MJG

Diana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920526918&lokasi=lokal>

Abstrak

PBF maupun distributor alat kesehatan yang baik membutuhkan perhatian khusus dalam menjalankan pengelolaan obat dan alat kesehatan. Hal ini dilakukan untuk melindungi masyarakat dari risiko kesehatan atas peredaran obat dan alat kesehatan yang tidak memenuhi standar. Ketika obat dan alat kesehatan yang tidak memenuhi syarat tidak ditangani dengan baik dan sampai ke tangan konsumen, maka dapat menyebabkan keluhan pelanggan. PBF harus dapat melakukan kajian terhadap keluhan pelanggan, melakukan penyelidikan, dan mengidentifikasi penyebab, sehingga dapat memberikan rekomendasi tindakan terhadap perbaikan dan pencegahan yang diperlukan untuk mendapatkan kembali kepuasan pelanggan. Mengingat pentingnya kualitas obat dan alat kesehatan yang akan didistribusikan serta pentingnya kepuasan konsumen, maka tugas khusus ini dilakukan untuk menganalisis penanganan produk yang tidak sesuai pada saat penerimaan dan penanganan keluhan pelanggan pada PT. MJG. Dari hasil analisis yang sudah dilakukan, penanganan produk tidak sesuai saat penerimaan dan penanganan keluhan pelanggan pada PT. MJG telah dilakukan dengan baik sesuai dengan CDOB dan CDAKB.

.....Good PBF and medical device distributors require special attention in carrying out the management of drugs and medical devices. This is done to protect the public from health risks from the distribution of drugs and medical devices that do not meet standards. When drugs and medical devices that do not meet the requirements are not handled properly and reach consumers, it can cause customer complaints. PBF must be able to conduct a review of customer complaints, carry out investigations, and identify causes, so that they can provide recommendations for corrective and preventive actions needed to regain customer satisfaction. Given the importance of the quality of drugs and medical devices to be distributed and the importance of consumer satisfaction, this special task was carried out to analyze the handling of inappropriate products when receiving and handling customer complaints at PT. MJG. From the results of the analysis that has been done, product handling is not appropriate when receiving and handling customer complaints at PT. MJG has done well according to CDOB and CDAKB.