



BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI AMBON

Nomor SOP	:	62/SOP.3/BSPJI-AMBON/III/2023
Tanggal Pembuatan	:	19 Agustus 2019
Tanggal Revisi	:	20 Maret 2023 Revisi : 2 Edisi : 1
Tanggal Efektif	:	27 Maret 2023
Disahkan Oleh	:	Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Ambon  Ransi Pasae NIP. 197609092005021001
Nama SOP	:	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan - Peraturan Menteri Perindustrian Nomor : 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri - SNI ISO 9001:2015	- Memahami sistem layanan jasa teknis. - Mampu menerapkan perbaikan dan pencegahan - Mampu memonitor dan mengevaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
- SOP Surat Keluar - SOP Surat Masuk	- Komputer/Printer/Scanner. - Software Sistem Operasi. - Peralatan Jaringan.
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP ini tidak berjalan akan menghambat layanan informasi publik	Disimpan sebagai data elektronik (database komputer, flasdisk, CD) dan hard copy.

SOP

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pelanggan	Kepala Balai	Ketua Pokja Terkait	Kelengkapan	Mutu	Output	
1.	Pelanggan menyampaikan keluhan atas layanan jasa teknis Balai menggunakan surat pengaduan kepada Ka Balai				Surat Pengaduan	1 jam	Surat dan Form Pengaduan	SOP surat masuk
2.	Memerintahkan Ketua Pokja Fungsi terkait pengaduan tersebut untuk menindaklanjuti				Surat dan Form Pengaduan	30 menit	Disposisi	
3.	Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mencari penyebab ketidaksesuaian tersebut, melakukan tindakan koreksi dan pencegahan. kemudian membuat konsep surat balasan sebagai penyelesaian keluhan serta memaraf surat tersebut				Disposisi	7 hari	Konsep Surat Balasan	
4.	Menandatangani surat jawaban atas keluhan.				Konsep Surat Balasan	30 menit	Surat Keluar	SOP surat masuk
5.	Pelanggan menerima surat jawaban atas keluhan yang disampaikan				Surat Keluar	30 menit	Surat Keluar	
6.	Melakukan sosialisasi dan menerapkan Tindakan perbaikan/pencegahan, memonitor serta mengevaluasi keefektifannya dan melaporkan ke Kepala Balai				Surat Keluar	1 Hari	Notulen	