Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	**PENGADUAN DAN UMPAN BALIK PELANGGAN PR. 8.5.5**	bspji Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri banjarbaru

HALAMAN PENGESAHAN

MASTER

Status : TERKENDALI

Copy no :

BSPJI Banjarbaru

Disiapkan oleh :	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :
Ketua Tim Kerja Pelayanan Jasa Industri	Wakil Manajemen	Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru

DOKUMEN TIDAK TERKENDALI SETELAH DI UNDUH

DAFTAR ISI

Butir	Judul	Halaman
	Halaman Pengesahan	-
	Daftar Isi	1
	Status Perubahan	2
	Daftar Distribusi	4
1	TUJUAN	5
2	RUANG LINGKUP	5
3	ACUAN	5
4	TANGGUNG JAWAB	5
5	PROSEDUR	5
6	DOKUMEN TERKAIT	10

BSPJI Banjarbaru

STATUS PERUBAHAN

Revisi	Tanggal Terbit	Diusulkan	Diperiksa	Halaman revisi dan alasan perubahan
1	6 Juli 2020	WM	Ka Balai	Halaman 5 point 7, hasil evaluasi Tim Penilai Internal BPPI berkaitan WBK
2	16 Desember 2020	PJT	WM	Hasil audit internal: Halaman 5 tentang prosedur pengaduan
3	16 Desember 2021	PJT	WM	Hasil audit internal: Halaman 7, 8, 9 tentang umpan balik pelanggan pada poin saran, survei kepuasan pelanggan dan kuesioner persepsi anti korupsi
4	2 Februari 2022	Plt. Kasi. SS	WM	Hasil kaji ulang dokumen: Hal 4, menambahkan acuan dan narasi LPH pada tanggung jawab koordinator Standardisasi dan Sertifikasi
5	9 Mei 2022	Deputi SMM	WM	Hasil kaji ulang dokumen: - Penggantian logo - Hal 4. Perubahan Tanggung Jawab - Perubahan istilah: a. BRSBB menjadi BSPJI Banjarbaru b. Kasi PJT menjadi koordinator PJI c. Seksi PJT menjadi fungsi PJI
6	6 Juli 2022	Deputi SMM	WM	Hasil Audit Internal : Hal. 5. Merevisi prosedur penerimaan pengaduan
7	3 Januari 2023	WM	WM	Hasil KUD 2023: Hal 5-7: revisi istilah koordinator menjadi ketua tim
8	6 Maret 2024	Ketua Tim SS	WM	Hasil KUD: - Hal 4, mengganti LSPro menjadi Lembaga Sertifikasi

BSPJI Banjarbaru

				- Mengganti redaksi pada poin 5.2 - Menghapus kata Dewan Pembina pada poin 5.2 angka 1 serta menambah kata "Ketua LPH" dan "menetapkan - Menambahkan redaksi pada poin 5.2 angka 2 - Melebur uraian angka 5,6 dan 7 menjadi angka 5 dan 6 - Mengganti redaksi pada poin 5.3 - Menambah kata Ketua LPH pada angka 1
9	10 Agustus 2025	Ketua Tim PJI	WM	Hasil AI 2025: Update media layanan pengaduan point 5.1 dan 5.4
10	5 Januari 2026	WM	WM	Hasil KUD 2025: Penggantian logo Perubahan nama tim kerja Revisi alur point 5.1

BSPJI Banjarbaru

DAFTAR DISTRIBUSI

Copy	Nama / Jabatan
Dokumen Master	Wakil Manajemen
Softcopy Dokumen	Personil Terkait

BSPJI Banjarbaru

1. TUJUAN

Prosedur ini menjelaskan tentang tata cara penanganan pengaduan dan umpan balik pelanggan untuk memastikan bahwa pengaduan dari pelanggan atau pihak pihak lain dapat diselesaikan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk pelaksanaan penyelesaian pengaduan keluhan, bading dan perselisihan serta umpan balik yang diterima dari pelanggan atau pihak lain berkenaan dengan pelayanan jasa yang dilaksanakan oleh BSPJI.

3. ACUAN

SNI ISO/IEC 17025:2017 Klausul 7.9
Panduan Mutu : PM.8.5
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021
SNI ISO/IEC 17021-1:2015 Klausul 4.7
SNI ISO/IEC 17029:2019 Klausul 9.9 & 9.10
SNI ISO/IEC 17020:2012 Klausul 7.5, 7.6

4. TANGGUNG JAWAB

Ketua Tim Kerja Pengembangan Jasa Industri (PJI) bertanggung jawab dalam penanganan Pengaduan Keluhan dan Umpan Balik Pelanggan dari pelanggan atau pihak lain.

Ketua Tim Kerja Standardisasi dan Sertifikasi (SS) bertanggung jawab dalam penanganan teknis Banding dan Perselisihan di Lembaga Sertifikasi/LPH.

Ketua Tim Kerja Pengujian, Kalibrasi, Inspeksi dan Verifikasi (PKIV) bertanggung jawab dalam penanganan teknis pengujian, kalibrasi dan inspeksi.

BSPJI Banjarbaru

Ketua Tim Kerja Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Industri, Pendampingan dan Konsultansi (OPTIPK) bertanggung jawab dalam penanganan pemanfaatan TI, pendampingan dan konsultansi.

5. PROSEDUR

5.1. Pengaduan/Keluhan (SOP-2.3.3.2-PJI)

1. Pelanggan atau pihak lain dapat mengajukan pengaduan secara tertulis melalui Bagian PJI dan atau dapat secara online melalui WhatsApp di 08115164008, melalui email ke bspji.banjarbaru@gmail.com, atau menggunakan fitur SP4N-LAPOR!, serta melalui website BSPJI Industri Banjarbaru.
2. Pengaduan yang telah masuk disampaikan kepada Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru (Ka BSPJI Banjarbaru), sesuai SOP-AP-2.3.3.2-PJI.
3. Staf PJI (bisa Bagian Penerima Contoh) mencatat pengaduan tersebut pada formulir pengaduan (FM 8.5.13 - PBP)
4. Setelah diverifikasi oleh Ketua Tim Kerja PJI, selanjutnya Ketua Tim Kerja PJI berkoordinasi dengan Wakil Manajemen untuk menyusun rencana tindak lanjut pengaduan (FM 8.5.16-PDC). Selanjutnya Wakil Manajemen mempelajari pengaduan yang diterima dan mendisposisikan/menyampaikan rencana tindak lanjut dalam FM 8.5.16-PDC dan meneruskannya kepada Ketua Tim Kerja terkait untuk menuangkan tindakan yang dilakukan/konsep usulan tindak lanjut.
5. Pengaduan yang diterima direkam dalam form pengendalian pekerjaan tidak sesuai (FM 8.7.1 - OTS) oleh masing-masing bagian terkait yang menerima pengaduan, kemudian dilakukan tindakan perbaikan/tindak lanjut pemecahan masalah. Setelah itu diverifikasi

BSPJI Banjarbaru

oleh Wakil Manajemen dan dimintakan persetujuan Ka BSPJI Banjarbaru.

6. Staf PJI memberikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelanggan
7. Apabila berdasarkan hasil investigasi didapatkan hasil bahwa kesalahan bersumber dari pihak laboratorium, maka *customer* mendapatkan jalur pengujian yang dipercepat untuk pengulangan pengujian selanjutnya dan akan dibebaskan dari biaya ujinya. Selanjutnya, penyelia dapat memberikan teguran secara lisan kepada analis yang melakukan kesalahan pengujian supaya dapat lebih berhati-hati dalam menganalisis.
8. Apabila sumber kesalahan tidak berasal dari laboratorium dan peminta jasa menginginkan pengulangan, maka pengulangan dilakukan setelah ada pembayaran dari peminta jasa.
9. Rekaman pengaduan dari pelanggan atau pihak lain dan tindak lanjut penyelesaiannya disimpan oleh Ketua Tim Kerja PJI.
10. Jika pelanggan tidak puas akan tanggapan pengaduan tersebut, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan di komisi informasi pusat.

5.2 Banding pada Lembaga Sertifikasi/Pemeriksaan Halal

1. Ketua Tim Kerja SS/Ketua LPH melaporkan kepada Kepala BSPJI Banjarbaru akan adanya pengajuan banding terhadap keputusan Lembaga yang berkaitan penanganan/penyelesaian atas adanya banding, Kepala BSPJI Banjarbaru menetapkan Komite Banding yang sifatnya ad-hoc untuk mengadakan rapat untuk menyelesaikan pengajuan banding tersebut.
2. Anggota Komite Banding yang diundang adalah anggota yang menguasai masalah yang terkait dengan isi pengajuan banding, minimal 3 (tiga) orang dan harus bebas konflik kepentingan

BSPJI Banjarbaru

3. Rapat Anggota Komite Banding melakukan investigasi terhadap permasalahan banding, bila diperlukan dapat memberikan kesempatan kepada pemohon banding untuk memberikan penjelasan secara formal.
4. Rapat Anggota Komite Banding memutuskan tindakan penyelesaian pengajuan banding.
5. Hasil rapat Komite Banding disampaikan kepada Kepala Balai untuk ditetapkan sebagai Keputusan. Keputusan ini disiapkan oleh Ketua Tim Kerja SS/Ketua LPH dan diberikan laporan kembali kepada Kepala Balai. Keputusan Kepala Balai disampaikan kepada institusi/personel yang mengajukan banding.
6. Hasil pemantauan direkam dalam FM 8.5.13-PBP.

5.3 Perselisihan pada Lembaga Sertifikasi/Pemeriksaan Halal

1. Ketua Tim Kerja SS/Ketua LPH melaporkan kepada Kepala BSPJI Banjarbaru akan adanya perselisihan terhadap keputusan Lembaga yang berkaitan penanganan/penyelesaian atas adanya perselisihan sesuai SOP-4.3.2.2-PJI-Pengajuan Keberatan Informasi
2. Kepala BSPJI Banjarbaru menginformasikan secara tertulis kepada pemohon banding yang tidak terima atas keputusan Lembaga yang berkaitan penanganan/penyelesaiannya tersebut, untuk mengadakan musyawarah dan menyelesaikan perselisihan tersebut secara damai.
3. Apabila tidak terjadi kesepakatan penyelesaian secara damai, maka Kepala BSPJI Banjarbaru akan menyelesaikan perselisihan tersebut dalam tingkat pertama dan terakhir menurut peraturan prosedur Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) oleh arbiter-arbiter yang ditunjuk menurut peraturan tersebut.
4. Hasil pemantauan direkam dalam FM 8.5.13-PBP.

BSPJI Banjarbaru

5.4. Umpan Balik Pelanggan

5.4.1. Saran

5.4.1.1 Saran dapat disampaikan secara online melalui website BSPJI Banjarbaru atau melalui whatsapp layanan BSPJI Banjarbaru yang pengisiannya dilakukan pada link yang telah tersedia dan disampaikan oleh Bagian Penerima Contoh

5.4.1.2 Bagian Penerima Contoh merekam saran yang disampaikan pelanggan dalam form Umpan Balik Pelanggan (FM 8.5.14 – VOC). Ketua Tim Kerja PJI melaporkan kepada Ka BSPJI Banjarbaru dan dievaluasi pada rapat monev.

5.4.1.3 Bila dianggap perlu Ka BSPJI Banjarbaru mengevaluasi dan menugasi pelaksanaan tindakan koreksi.

5.4.2 Survei Kepuasan Pelanggan

5.4.2.1 Ketua Tim Kerja PJI menetapkan rencana pelaksanaan survei kepuasan pelanggan minimal satu kali dalam setahun.

5.4.2.2 Ketua Tim Kerja PJI menyusun kuesioner survey kepuasan pelanggan (FM 8.5.15 – SKP).

5.4.2.3 Ketua Tim Kerja PJI menugasi stafnya untuk mengirimkan kuesioner kepada pelanggan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung/email/ whatsapp kepada pelanggan berupa link kuesioner

5.4.2.4 Penyebaran kuesioner diberikan mengacu kepada identifikasi pelanggan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu pelanggan tetap/pelanggan lama

BSPJI Banjarbaru

5.4.2.5 Kuisioner yang disebar kemudian dikumpulkan kembali untuk selanjutnya dikompilasi, dianalisis dan dievaluasi.

5.4.2.6 Ketua Tim Kerja PJI melaporkan hasil survey kepuasan pelanggan kepada Ka BSPJI Banjarbaru dan dievaluasi pada rapat monev.

5.4.2.7 Bila diperlukan, Ka BSPJI Banjarbaru dapat meminta Wakil Manajemen untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut hasil survey kepuasan pelanggan sesuai dengan temuan yang teridentifikasi.

5.4.2.8 Wakil Manajemen bersama-sama Ketua Tim Kerja PJI mengevaluasi hasil survey kepuasan pelanggan.

5.4.2.9 Hasil survei kepuasan pelanggan dijadikan sebagai masukan dalam rapat tinjauan manajemen

5.4.3 Kuesioner Persepsi Korupsi

5.4.3.1. Ketua Tim Kerja PJI menetapkan rencana pelaksanaan survey persepsi korupsi minimal satu kali dalam setahun.

5.4.3.2. Ketua Tim Kerja PJI menyusun kuesioner persepsi korupsi (FM 8.5.17 – KPK).

5.4.3.3. Ketua Tim Kerja PJI menugasi stafnya untuk mengirimkan kuesioner kepada pelanggan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung/email/ whatsapp kepada pelanggan berupa link kuesioner kepada pelanggan.

5.4.3.4. Penyebaran kuesioner diberikan mengacu kepada identifikasi pelanggan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu pelanggan tetap/pelanggan lama

5.4.3.5. Kuisioner yang disebar kemudian dikumpulkan kembali untuk selanjutnya dikompilasi, dianalisis dan dievaluasi.

BSPJI Banjarbaru

6. DOKUMEN TERKAIT

FM 8.5.13 – PBP (Rekaman Pengaduan, Banding dan Perselisihan)

FM 8.5.14 – VOC (Voice of Customer*)*

FM 8.5.15 – SKP (Survey Kepuasan Pelanggan)

FM 8.5.16 – PDC (Pengaduan dari Customer)

FM 8.5.17 – KPK (Kuesioner Persepsi Korupsi)

FM 8.7.1 – OTS (Output Tidak Sesuai)

SOP-2.3.3.2-PJI-Penanganan Keluhan Pelanggan

SOP-4.3.2.2-PJI-Pengajuan Keberatan Informasi

BSPJI Banjarbaru