



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK

NO. PROSEDUR	: PR-LS-8.1.4
TGL. PEMBUATAN	: 20 JULI 2020
TGL. REVISI	: 10 NOVEMBER 2023
TGL. EFEKTIF	: 01 DESEMBER 2023
DISAHKAN OLEH	: Kepala BSPJI Pontianak  Agung Budi Lestari NIP. 197802082002121004
NAMA PROSEDUR	: PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

DASAR HUKUM:

1. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2011 tentang Tarif Jasa
3. Persyaratan ISO 9001:2015
4. Persyaratan SNI ISO/IEC 17025:2017
5. Persyaratan SNI ISO/IEC 17065:2012

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Dapat mengoperasikan komputer aplikasi MS Word dan MS Exel
2. Dapat mengoperasikan Aplikasi Sistem Informasi Jasa Teknis Pelayanan Terpadu
3. Memahami Alur Pelayanan Jasa
4. Memahami Standar Pelayanan yang telah ditetapkan
5. Memahami syarat dan ketentuan layanan teknis yang telah ditetapkan

KETERKAITAN:

1. Prosedur pelaksanaan sertifikasi produk
2. Prosedur pelaksanaan okumentasi sertifikasi
3. Prosedur pelaksanaan umpan balik pelanggan

PERALATAN/PERLENGKAPAN:







1. Identitas Contoh
2. Komputer/Printer/Internet
3. Kursi dan Meja Kerja
4. Alat Tulis Kantor
5. Telpon

PERINGATAN:

Bila prosedur ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat proses pelayanan di BSPJI Pontianak, setiap proses dalam prosedur ini tidak dapat dilakukan tanpa mengikuti prosedur ini, dan jika dilakukan, dianggap tidak absah

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Disimpan sebagai data manual dan elektronik

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		CS	Penanggung Jawab Teknis	Kepala Balai	Tim Penyelesaian Banding	Klien	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan mengidentifikasi isi pokok dan kebenaran keluhan dan banding yang diajukan oleh klien atau pemohon yang masuk dalam bentuk tertulis						Laporan isi pokok dan kebenaran keluhan dan banding	60 menit	Laporan isi pokok dan kebenaran keluhan dan banding	
2	Mendokumentasikan rincian data tentang jenis keluhan dan banding dalam Rekaman Keluhan dan Banding kemudian mengkomunikasikan dengan Penanggung Jawab Teknis untuk mencari penyelesaiannya						Data jenis keluhan banding	120 menit	Rekaman keluhan banding	
3	Menilai apa yang menjadi permasalahan keluhan untuk mengkoordinasikan penyelesaian keluhan, melakukan penyelidikan penyebab permasalahan untuk memperbaiki ketidaksesuaian, serta upaya melakukan pencegahan dan evaluasi terhadap efektivitas tindakan perbaikan yang telah dilakukan						Laporan ketidaksesuaian	3 hari	Laporan ketidaksesuaian	
4	Membentuk Tim Penyelesaian banding dengan dengan kriteria : berjumlah 3 (tiga) termasuk 1 (satu) ketua tim, Tim memiliki kompetensi sesuai dengan materi banding; Independen dengan membuat pernyataan ketidakberpihakan; Mampu bekerja sama, memiliki integritas yang tinggi, pelanggan yang terlibat perselisihan tidak boleh dilibatkan.						Laporan pembentukan tim penyelesaian banding	1 hari	Laporan pembentukan tim penyelesaian banding	
5	Penyelesaian keluhan atau keputusan yang dihasilkan oleh Tim Penyelesaian Banding kepada pelanggan secara tertulis dan direkam dalam Keputusan Penyelesaian Keluhan dan Banding. Keputusan yang dihasilkan oleh Tim Penyelesaian Banding menjadi keputusan akhir dalam proses banding						Laporan keputusan	1 hari	Laporan keputusan	
6	Apabila keputusan tidak diterima oleh klien, maka klien atau pemohon dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan tersebut, maka Kepala Balai membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi						Laporan keputusan, laporan tuntutan	~	Laporan tuntutan	

Prosedur	Penanganan Keluhan dan Banding
Kode	PR-LS-8.1.4
Revisi ke-	01