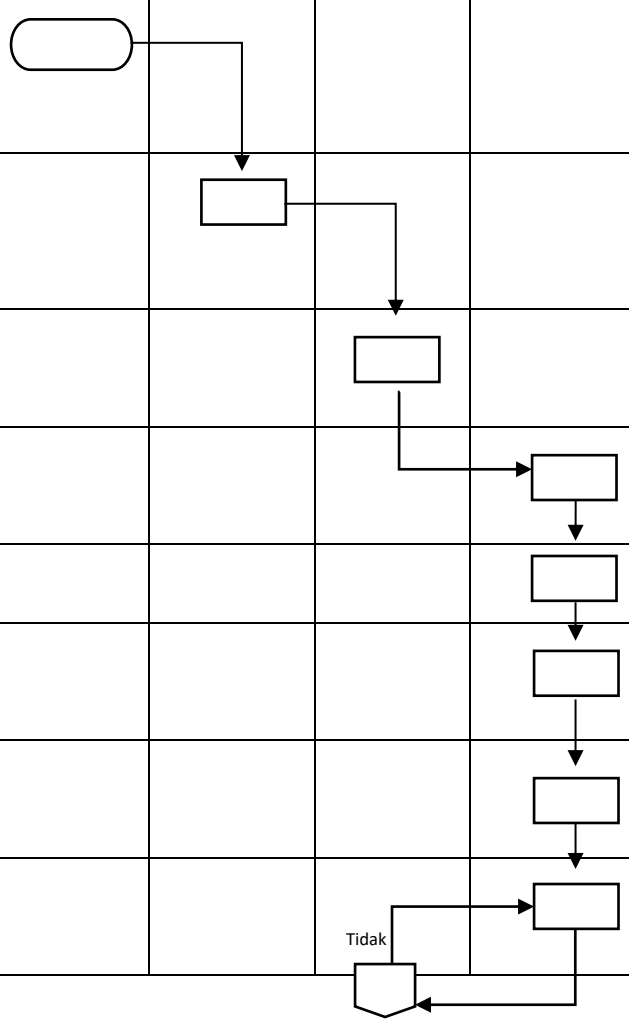
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI **BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SAMARINDA**	Nomor SOP	:	**SOP/BSPJI-SMD.2/05.Rev1**
	Tanggal Pembuatan	:	30 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	06 Mei 2025
	Tanggal Efektif	:	06 Mei 2025
	Disahkan Oleh	:	Kepala Balai, **Risetio Cangcuih Dwiputra, S.T.P., M.Ec.Dev** NIP. 198612042009111001
	Nama SOP	:	**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor : 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 4. SNI ISO 9001:2015	1. Memahami sistem layanan jasa teknis. 2. Mampu menerapkan perbaikan dan pencegahan 3. Mampu memonitor dan mengevaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan
KETERKAITAN:	**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**
1. SOP/BSPJI-SMD.1/01 Penanganan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Srikandi 2. SOP/BSPJI-SMD.1/02 Penanganan Surat Keluar	1. Komputer/Printer/Scanner. 2. Software Sistem Operasi Peralatan Jaringan 3. ATK, dll
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
1. Apabila SOP ini tidak berjalan maka dapat berakibat tidak tertanganinya keluhan pelanggan sehingga kekecewaan pelanggan/masyarakat akan bertambah. 2. Jika perbaikan terhadap keluhan tidak dilakukan dengan baik maka kemungkinan masalah yang sama akan muncul kembali dikemudian hari.	Disimpan sebagai data elektronik (database komputer, google drive) dan hard copy.

SOP
PENANGGANAN KELUHAN PELANGGAN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pelanggan	Petugas Pelayanan	Kepala Balai	Ketua Pokja Terkait	Kelengkapan	Mutu	Output	
1	Menyampaikan keluhan atas layanan jasa teknis Balai baik secara langsung ataupun melalui Website, Aplikasi WhatsApp, Email, Kotak Pengaduan, Media Sosial, atau menggunakan surat pengaduan kepada Kepala Balai.					Surat Pengaduan	15 menit	Surat dan Form Pengaduan	SOP surat masuk
2	Menerima dan memilah keluhan pelanggan baik secara langsung ataupun melalui Website, Aplikasi WhatsApp, Email, Kotak Pengaduan, Media Sosial lainnya.					Surat dan Form Pengaduan	10 menit		
3	Menginstruksikan dan menginformasikan Ketua Pokja bidang terkait untuk ditindaklanjuti perbaikan terkait pengaduan Pelanggan.					Surat dan Form Pengaduan	30 menit	Disposisi	
4	Menerima dan mengkaji keluhan Pelanggan tersebut. (Jika diperlukan, mengundang pihak terkait untuk melakukan rapat)					Disposisi	1 hari		
5	Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mencari penyebab ketidaksesuaaian tersebut.					Surat dan Form Pengaduan	1 hari		
6	Menetapkan dan melakukan tindakan koreksi atas penyebab yang sudah diidentifikasi dan tindakan pencegahan.						1 hari	Konsep Tindakan perbaikan	
7	Menerapkan tindakan perbaikan/pencegahan, memonitor serta mengevaluasi keefektifannya dan melaporkan ke Kepala Balai.					Konsep Tindakan perbaikan	3 hari	Verifikasi tindakan perbaikan	
8	Membuat konsep surat balasan sebagai penyelesaian keluhan serta membubuhkan paraf pada surat tersebut.			Tidak			30 menit	Konsep Surat Balasan	



No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pelanggan	Petugas Pelayanan	Kepala Balai	Ketua Pokja Terkait	Kelengkapan	Mutu	Output	
9	Menandatangani surat jawaban atas keluhan.					Konsep Surat Balasan	30 menit	Surat Keluar	SOP surat keluar
10	Menerima surat jawaban atas keluhan yang disampaikan.					Surat Keluar	30 menit	Notulen	