

Dibuat oleh :



Kabid PJT

Disahkan oleh:



Kepala

**1. TUJUAN :**

Dokumen ini dibuat sebagai acuan dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan dan banding dari pelanggan.

**2. RUANG LINGKUP :**

Prosedur ini menjelaskan tentang penerimaan, evaluasi, dan pembuatan keputusan atas keluhan pelanggan serta penanganan banding pelanggan.

**3. TANGGUNG JAWAB :**

Kabid PJT & Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama bertanggung jawab terhadap kegiatan penanganan keluhan dan banding pelanggan.

**4. URAIAN PROSEDUR :**

**4.1 Penanganan Keluhan**

- 4.1.1. Seksi Pemasaran dan Kerjasama menerima atas keluhan dari pelanggan dicatat dengan formulir Tindakan Korektif dan Pencegahan, F 10.1.0.1.
- 4.1.2. Seksi Pemasaran dan Kerjasama memastikan dapat menjaga kerahasiaan tentang pihak yang mengajukan keluhan dan isi keluhan.
- 4.1.3. Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama berkoordinasi dengan Deputy Quality Assurance untuk mengidentifikasi jenis pengaduan (apakah terkait teknis atau administrasi) dan meneruskan kepada bagian terkait untuk ditindak lanjuti.
- 4.1.4. Bagian terkait menentukan tindakan yang akan diambil sebagai tanggapan terhadap keluhan tersebut agar keluhan dapat diselesaikan dan penyebab terjadinya keluhan dapat dihilangkan sehingga keluhan tidak terulang. Jika diperlukan, dapat meminta masukan dari bagian lain.
- 4.1.5. Bagian terkait memastikan tindakan koreksi dan korektif terhadap keluhan dilaksanakan. Penyebab, rencana tindakan dan pelaksanaan tindakan dicatat dalam formulir Tindakan Korektif dan Pencegahan, F 10.1.0.1.

- 4.1.6. Apabila berdasarkan hasil investigasi didapatkan hasil bahwa kesalahan bersumber dari pihak laboratorium, maka Pelanggan mendapatkan jalur pengujian yang dipercepat antriannya untuk pengulangan pengujian selanjutnya dan akan dibebaskan dari biaya ujinya. Selanjutnya, Koordinator Laboratorium dapat memberikan teguran lisan kepada analis yang melakukan kesalahan pengujian supaya dapat lebih berhati-hati dalam menganalisis pada uji berikutnya.
- 4.1.7. Bagian terkait menginformasikan hasil penanganan keluhan kepada Deputy Quality Assurance.
- 4.1.8. Deputy Quality Assurance mengkaji ulang dan menyetujui hasil penanganan keluhan sepanjang tidak terlibat pada proses yang dikeluhkan, kemudian disampaikan kepada Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama.
- 4.1.9. Apabila Deputy Quality Assurance terlibat dalam proses yang dikeluhkan, maka Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama menunjuk personil lain yang tidak terlibat dalam proses yang dikeluhkan.
- 4.1.10. Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama memberitahukan dan memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 4.1.11. Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama memberikan pernyataan formal pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 4.1.12. Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama bersama-sama dengan pelanggan dan atau pihak yang mengajukan keluhan, menentukan apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan.
- 4.1.13. Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama melaporkan seluruh hasil penanganan keluhan kepada Kabid PJT.

#### **4.2 Penanganan Banding**

- 4.2.1. Apabila pelanggan tidak puas terhadap penanganan keluhan dapat mengajukan banding secara tertulis yang diterima Seksi Pemasaran dan Kerjasama, kemudian disampaikan kepada Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknik, dicatat dengan formulir Penanganan Banding, F 8.2.0.1, untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala BBTPPI.
- 4.2.2. Kepala BBTPPI membentuk Tim Panel Banding.
- a. Kualifikasi Tim Panel Banding adalah
- Pendidikan minimal Sarjana;

- Setiap personil Panel Banding tidak terlibat dalam kegiatan pelanggan yang mengajukan banding dalam 2 (dua) tahun terakhir dan menandatangani formulir pakta integritas dan jaminan kerahasiaan.
- b. Tim Panel Banding beranggotakan 3 (tiga) orang yang komposisinya sebagai berikut:
  - Satu orang memahami mengenai aspek teknis dari persyaratan standar yang diacu, tergantung dari jenis dan lingkup layanan jasa dari pelanggan yang mengajukan banding. Ditunjuk personil BBTPPI yang dalam 2 (dua) tahun terakhir tidak terlibat dalam kegiatan pelanggan yang mengajukan banding.
  - Satu orang memahami sistem manajemen dan atau standar produk yang diacu pelanggan. Ditunjuk personil BBTPPI yang dalam 2 (dua) tahun terakhir tidak terlibat dalam kegiatan pelanggan yang mengajukan banding.
  - Satu orang memahami mengenai peraturan hukum yang ditunjuk personil BBTPPI.
  - Apabila personil BBTPPI tidak dapat memenuhi komposisi Tim Panel Banding di atas, maka dapat ditugaskan personil dari luar BBTPPI yang kompeten dan tidak terlibat dalam kegiatan pelanggan yang mengajukan banding dalam 2 (dua) tahun terakhir serta menandatangani formulir pakta integritas dan jaminan kerahasiaan.
- 4.2.3. Tim Panel Banding mengadakan Rapat Banding sebagai berikut :
  - a. Kepala BBTPPI mengundang rapat Panel Banding, yang dipimpin oleh Ketua Panel Banding (Ketua ditetapkan oleh anggota Panel Banding). Jika diperlukan Tim Panel Banding dapat mengundang personil BBTPPI yang terkait atau pihak yang mengajukan banding untuk dimintai penjelasan, namun tidak diperkenankan mengikuti pengambilan keputusan rapat.
  - b. Keputusan rapat diambil secara musyawarah. Apabila tidak tercapai secara musyawarah, keputusan dilakukan secara voting.
  - c. Keputusan rapat ditandatangani oleh Ketua dan anggota Panel Banding dan disampaikan kepada Kepala BBTPPI untuk ditindaklanjuti.
  - d. Semua rekaman rapat Panel Banding disimpan dan dipelihara oleh Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknik.
- 4.2.4. Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknik menugaskan Seksi Pemasaran dan Kerjasama untuk menyampaikan hasil keputusan rapat yang telah disetujui kepada pelanggan.
- 4.2.5. Apabila pelanggan tidak puas sehingga terjadi perselisihan, maka penyelesaian tanggung gugat dibawa ke pengadilan yaitu Pengadilan Tata Usaha Negara. Keputusan pengadilan merupakan keputusan final yang harus ditaati kedua belah pihak.
- 4.2.6. Apabila BBTPPI terbukti bersalah terkait dengan pelaksanaan kegiatan layanan jasa kepada pelanggan, maka BBTPPI akan bertanggung jawab atas permintaan ganti rugi oleh

pelanggan dengan mengacu Undang – Undang RI nomor 5 tahun 1986 jo Undang – Undang RI nomor 9 tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.

4.2.7. Terhadap hasil keputusan yang menyatakan BBTPPI bersalah, maka harus dilakukan perbaikan sesuai Prosedur Tindakan Korektif, PK 10.1.

**5. DOKUMEN TERKAIT :**

- PK 10.1 Tindakan Korektif
- F 8.3.0.1 Formulir Penanganan Banding
- F 6.1.0.1 Undangan Rapat
- F 6.1.0.2 Daftar Hadir
- F 6.1.0.3 Hasil Rapat
- F 6.1.0.4 Tanda Terima
- F 10.1.0.1 Tindakan Korektif dan Pencegahan