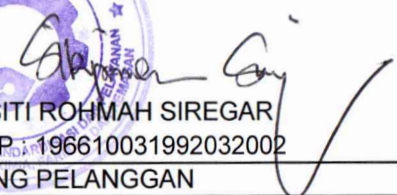




**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI KIMIA, FARMASI
DAN KEMASAN**

NOMOR SOP	:	5.1.24/BBSPJIKFK/2025
TGL PEMBUATAN	:	21 Agustus 2025
NO. REVISI	:	Rev.0
TGL EFEKTIF	:	21 Agustus 2025
DISAHKAN OLEH	:	KEPALA BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI KIMIA, FARMASI DAN KEMASAN  SITI ROHMAH SIREGAR NIP. 196610031992032002
NAMA SOP	:	PENANGANAN BANDING PELANGGAN

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah
2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 42/M-IND/PER/8/2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di lingkungan Kemenperin
3. Peraturan Menteri Perindustrian No.7 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian
4. Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Mampu memberikan pelayanan prima
2. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
3. Mampu berkomunikasi dengan lancar
4. Mengetahui sistem penyimpanan (arsip) data

KETERKAITAN

1. SOP Pengolahan Surat Keluar
2. SOP Pengolahan Surat Masuk

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. ATK
3. Koneksi Internet
4. Fax
5. Telepon
6. Printer

PERINGATAN

1. Apabila banding pelanggan tidak ditindaklanjuti dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan yang berdampak pada hilangnya pelanggan

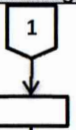
PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Data dan Laporan disimpan di Lemari Arsip Tim Pelayanan Jasa Teknis dan Kemitraan (PJTK)

SOP PENANGANAN BANDING PELANGGAN
NOMOR : 5.1.24/BBSPJIKFK/2025

NO	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Staff PJTK	Ketua Tim PJTK	Bagian/Tim Teknis	Kepala Balai	Tim Panel Banding	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelanggan mengajukan banding atas ketidakpuasan hasil penyelesaian keluhan dengan mengirimkan surat permohonan banding melalui email dan/atau ekspedisi atau disampaikan secara langsung ke staff PJTK							Surat permohonan banding dan dokumen kelengkapan banding	15 Menit	Dokumen banding pelanggan	Pengecualian banding untuk Uji Profisiensi Kalibrasi, sesuai ISO 17043:2023 evaluasi kinerja dilakukan menggunakan statistik murni yang diturunkan dari prosedur evaluasi sehingga tidak ada banding
2	Menerima, mencatat dan melaporkan permohonan banding pelanggan							ATK, koneksi internet, dokumen banding pelanggan	15 Menit	Dokumen banding pelanggan	-
3	Melakukan verifikasi atas kelengkapan dokumen banding dan menilai relevansi permohonan banding							Dokumen banding pelanggan	1 Hari	Hasil verifikasi dokumen banding pelanggan	Jika permohonan banding relevan, maka Ketua Tim PJTK akan membuat nota dinas ke Bagian/Tim Teknis dan diketahui Kepala Balai. Jika permohonan banding tidak relevan, maka staff PJTK akan membuat surat penolakan banding beserta alasannya dan mengirimkan ke Pelanggan.
4	Membuat surat penolakan banding beserta alasannya dan menyampaikan surat penolakan tersebut ke Pelanggan							Keputusan penolakan banding pelanggan	1 Hari	Surat penolakan banding pelanggan	
5	Menerima nota dinas permohonan penyelesaian banding dan melakukan koordinasi dengan Kepala Balai untuk pembentukan Tim Panel Banding							Nota dinas permohonan penyelesaian banding dan dokumen kelengkapan banding pelanggan	1 Hari	Usulan Tim Panel Banding	-
6	Menunjuk Tim Panel Banding							Usulan Tim Panel Banding dan dokumen kelengkapan banding pelanggan	1 Hari	Penunjukan Tim Panel Banding	
7	Melakukan investigasi banding dan mempersiapkan rapat panel banding							Dokumen kelengkapan banding pelanggan	Maks. 30 Hari	Dokumen hasil investigasi banding pelanggan	Dalam proses investigasi, Tim Panel Banding dapat berkoordinasi dan/atau mengundang Pelanggan untuk menjelaskan permasalahan terkait banding yang diajukan.

SOP PENANGANAN BANDING PELANGGAN
NOMOR : 5.1.24/BBSPJIKFK/2025

NO	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Staff PJTK	Ketua Tim PJTK	Bagian/Tim Teknis	Kepala Balai	Tim Panel Banding	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Menyelenggarakan rapat panel banding dan menyelesaikan banding dengan pihak terkait							Dokumen hasil investigasi banding pelanggan, dokumen kelengkapan banding pelanggan, daftar hadir, notulen rapat	1 Hari	Notulen rapat dan keputusan penyelesaian banding	
10	Menyetujui hasil keputusan penyelesaian banding dan mendisposisikan hasil ke Ketua Tim PJTK dan Bagian/Tim Teknis							Notulen rapat dan keputusan penyelesaian banding	1 Hari	Keputusan penyelesaian banding yang disetujui Kepala Balai	
11	Menerima disposisi hasil keputusan penyelesaian banding dan mendisposisikan kepada staff PJTK untuk disampaikan ke Pelanggan							Keputusan penyelesaian banding yang disetujui Kepala Balai	15 Menit	Keputusan penyelesaian banding yang disetujui Kepala Balai	
12	Menyampaikan hasil keputusan banding kepada pelanggan dan mengarsipkan dokumen							Keputusan penyelesaian banding yang disetujui Kepala Balai dan dokumen pendukung lainnya	15 Menit		