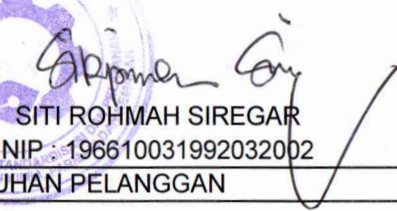




**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

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

NOMOR SOP	:	5.1.11/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 KELUHAN PELANGGAN
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah	1. Mampu memberikan pelayanan prima	
2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 42/M-IND/PER/8/2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di lingkungan Kemenperin	2. Mampu mengoperasikan komputer dan internet	
3. Peraturan Menteri Perindustrian No.7 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian	3. Mampu berkomunikasi dengan lancar	
4. Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri	4. Mengetahui sistem penyimpanan (arsip) data	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1. SOP Pengolahan Surat Keluar	1. Komputer	
2. SOP Pengolahan Surat Masuk	6. Printer	
	2. ATK	
	7. Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan	
	3. Koneksi Internet	
	8. Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan	
	4. Fax	
	9. Formulir Rekapitulasi Keluhan Pelanggan	
	5. Telepon	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
1. Apabila keluhan pelanggan tidak ditindaklanjuti dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan yang berdampak pada hilangnya pelanggan	1. Data dan Laporan disimpan di Lemari Arsip Tim Pelayanan Jasa Teknis dan Kemitraan (PJTK)	

SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
NOMOR : 5.1.11/BBSPJIKFK/2025

NO	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Staff PJTK	Ketua Tim PJTK	Bagian/Tim Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelanggan mengajukan keluhan atas pelayanan yang diterima baik melalui kotak pengaduan secara langsung, atau melalui surat, telepon, fax, email, SIPTENAN, maupun website BBSPJIKFK.					Dokumen keluhan pelanggan	15 Menit	Keluhan pelanggan	
2	Menerima, mencatat dan melaporkan keluhan pelanggan yang diterima melalui kotak pengaduan secara langsung, atau melalui surat, telepon, fax, email, SIPTENAN, maupun website BBSPJIKFK					ATK, koneksi internet, dokumen keluhan pelanggan, Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan	15 Menit	Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang terisi	-
3	Memeriksa kebenaran keluhan dengan mengecek data pelanggan dan meneruskan dokumen keluhan ke bagian/tim teknis					Dokumen keluhan pelanggan dan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang terisi	15 Menit	Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang terisi dan telah divalidasi	
4	Menindaklanjuti, menentukan tindakan koreksi dan pencegahan					Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang terisi dan telah divalidasi Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan	3 Hari	Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan yang terisi	-
5	Menerima dan memverifikasi hasil penyelesaian keluhan					Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan yang terisi	15 Menit	Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan yang terisi dan terverifikasi	
6	Menginformasikan hasil penyelesaian keluhan kepada pelanggan dan mengarsipkan dokumen					Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan yang terisi	15 menit	Arsip dan Rekapitulasi Keluhan Pelanggan	Jika pelanggan tidak menerima hasil penyelesaian keluhan yang disampaikan, dapat mengajukan banding maksimal 15 hari sejak hasil penyelesaian keluhan diterima. Alur penanganan banding diatur dalam SOP Penanganan Banding Pelanggan