



**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG**

Nomor SOP	: SOP12-BSPJI/5
Tanggal Pembuatan	: 29 Mei 2023
Tanggal Revisi	: 2/1
Tanggal Efektif	: 5 Juni 2023
Disahkan oleh	:  Syamlihan Nip 197407272003121006
Nama SOP	: SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

**DASAR HUKUM :**

- 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M/PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- 3 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 4 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- 5 Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri
- 6 Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian
- 7 Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian

**KETERKAITAN :**

- 1 SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan

**PERINGATAN :**

- 1 Jika pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan penerimaan keluhan pelanggan tidak lancar maka kegiatan layanan jasa teknis kepada pelanggan akan terganggu

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Mengetahui mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan
2. Mampu berkomunikasi aktif dengan pelanggan
3. Mampu menganalisa keluhan pelanggan

**PERLENGKAPAN/ PERALATAN :**

1. Laptop/ Personal Computer
2. Printer
3. ATK

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

1. Data Keluhan Pelanggan
2. Form Keluhan pelanggan

SOP PENERIMAAN KELUHAN PELANGGAN

No	Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			Keterangan		
		Pelanggan	Staf PJI	Koordinator Fungsi PJI	Kepala Balai	Koordinator Fungsi Terkait	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Menyampaikan keluhan secara tertulis, lisan, maupun elektronik kepada BSPJI Palembang							Formulir keluhan pelanggan	10 menit	Formulir keluhan pelanggan yang telah terisi	
2	Menerima dan menginformasikan keluhan yang diterima							Formulir keluhan pelanggan	10 menit	Formulir keluhan pelanggan yang telah terisi	
3	Meneruskan untuk diketahui bahwa ada keluhan yang diterima							Formulir keluhan pelanggan	10 menit	Formulir keluhan pelanggan yang telah terisi	
4	Menerima laporan tentang keluhan pelanggan dan meneruskan kepada koordinator fungsi terkait untuk segera menanggapi keluhan							Disposisi Formulir keluhan pelanggan	10 menit	Disposisi Keluhan Pelanggan	
5	Menanggapi keluhan dan memberikan jawaban kepada koordinator Fungsi PJI							Form Keluhan pelanggan dan Formulir daftar keluhan pelanggan	30 menit	Formulir daftar keluhan pelanggan yang telah terisi	
6	Menerima tanggapan terkait keluhan pelanggan dan menginstruksikan konsep surat tanggapan keluhan pelanggan							Form Keluhan pelanggan dan Formulir daftar keluhan pelanggan	120 menit	tanggapan atas keluhan	
7	Membuat konsep surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan							Form Keluhan pelanggan dan konsep surat tanggapan	15 menit	konsep surat tanggapan	
8	Memeriksa surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan							Form Keluhan pelanggan dan konsep surat tanggapan	60 menit	konsep surat tanggapan	
9	Menandatangani surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan							Form Keluhan pelanggan dan konsep surat tanggapan	15 menit	surat jawaban keluhan pelanggan	
10	Meneruskan surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan							surat jawaban keluhan pelanggan	15 menit	surat jawaban keluhan pelanggan	
11	Menerima jawaban atas keluhan yang disampaikan							surat jawaban keluhan pelanggan	2 menit	Tanda Terima	