



**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

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

**DASAR HUKUM :**

- 1 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
- 2 Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian
- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

**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

|                 |                                                                                                                                                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No SOP          | : SOP 17-BIPA/3                                                                                                                                         |
| Tanggal         | : 29 May 2023                                                                                                                                           |
| Tanggal revisi  | : 17 May 2024                                                                                                                                           |
| Rev/Ed          | : 4/1                                                                                                                                                   |
| Tanggal Efektif | : 20-May-24                                                                                                                                             |
| Disahkan oleh   | : Kepala BSPJ Palembang<br><br>Syarifuddin<br>Nip 197407272003121006 |
| Nama SOP        | : SOP Penanganan Keluhan Pelanggan                                                                                                                      |

**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                                                    |           |                                                     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pelanggan                                                                           | Kepala Balai                                                                        | Ketua Tim PJI                                                                      | Ketua Tim Terkait                                                                   | Kelengkapan                                                  | Waktu     | Output                                              |
| 1  | Menyampaikan keluhan secara tertulis manual maupun elektronik kepada BSPJI Palembang                                                                                                                                                                                     |    |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     | Formulir keluhan pelanggan                                   | 10 menit  | Formulir keluhan pelanggan yang telah terisi        |
| 2  | Memerintahkan Ketua Tim PJI menanggapi keluhan pelanggan                                                                                                                                                                                                                 |    |    |                                                                                    |                                                                                     | Disposisi Formulir keluhan pelanggan                         | 10 menit  | Disposisi Keluhan Pelanggan                         |
| 3  | Menerima laporan tentang keluhan pelanggan dan meneruskan kepada Ketua Tim Terkait (Standardisasi dan Sertifikasi/Optimisasi Pemanfaatan Teknologi Industri Pendampingan dan Konsultasi, Pengujian Kalibrasi Inspeksi dan Verifikasi) untuk segera menyelesaikan masalah |                                                                                     |    |                                                                                    |  | Form Keluhan pelanggan dan Formulir daftar keluhan pelanggan | 30 menit  | Formulir daftar keluhan pelanggan yang telah terisi |
| 4  | Menyelesaikan masalah dengan staff dan memberikan jawaban kepada Ketua Tim PJI                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                    |  | Form Keluhan pelanggan dan Formulir daftar keluhan pelanggan | 2 hari    | tanggapan atas keluhan                              |
| 5  | Membuat konsep surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |  |  | Form Keluhan pelanggan dan konsep surat tanggapan            | 60 menit  | konsep surat tanggapan                              |
| 6  | Memeriksa surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |    |                                                                                    |                                                                                     | Form Keluhan pelanggan dan konsep surat tanggapan            | 15 menit  | surat jawaban keluhan pelanggan                     |
| 7  | Mengirimkan surat tanggapan/ penyelesaian atas keluhan pelanggan                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |    |  |                                                                                     | surat jawaban keluhan pelanggan                              | 15 menit  | surat jawaban keluhan pelanggan                     |
| 8  | Menerima jawaban atas keluhan yang disampaikan                                                                                                                                                                                                                           |  |  |                                                                                    |                                                                                     | Surat Jawaban                                                | 450 menit | Tanda Terima                                        |

| Keterangan                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   |
|                                                                                                                   |
| SOP 9-BSPJI/2 (SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Pengujian ,Kalibrasi dan Verifikasi)                              |
| SOP 4-BSPJI/5 (SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Lembaga Sertifikasi )                                             |
| SOP 9-BSPJI/4 (SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Pendampingan, Pelatihan, Konsultasi, Magang dan bimbingan teknis) |
|                                                                                                                   |
|                                                                                                                   |
|                                                                                                                   |
|                                                                                                                   |
|                                                                                                                   |