



**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI RISET DAN STANDARISASI INDUSTRI PALEMBANG**

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor: 49/M-Ind/Per/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar; Balai Riset dan Standardisasi
2. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri perindustrian No 7 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian

KETERKAITAN :

1. SOP Pelayanan Jasa Pengujian Aneka Komoditi dan Pencemaran
2. SOP Pelayanan Jasa Kalibrasi
3. SOP Pelayanan Sertifikasi produk, Sertifikasi Sistem Mutu, Sertifikasi Industri Hijau dan Sertifikasi mutu Lingkungan

PERINGATAN :

1. Jika pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan layanan jasa diluar SPM, maka perlu memberikan kompensasi kepada pelanggan

Nomor SOP	: SOP 21-BIPA/5
Tanggal SOP	: 26 Februari 2021
Tanggal Revisi	: 0
Tanggal Efektif	: 26 Februari 2021
Disahkan oleh	: Kepala Baristand Industri Palembang  Nip 197407272003121006
Nama SOP	: SOP Pemberian Kompensasi Pelanggan

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Mengetahui SPM layanan jasa
2. Mampu berkomunikasi aktif dengan pelanggan

PERLENGKAPAN/ PERALATAN :

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

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Monitoring SPM
2. Surat permintaan maaf

SOP PEMBERIAN KOMPENSASI UNTUK PELANGGAN

No	Kegiatan	Pelanggan	PELAKSANA					Mutu Baku			Keterangan	
			Penanggung Jawab Teknis	Kepala Balai	Pit. Kasi PJT	Kepala Seksi Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Monitoring Standar pelayanan Minimal (SPM) untuk jasa layanan ke pelanggan								Form Monitoring SPM	30 menit	Hasil Monitoring SPM	
2	Konfirmasi proses layanan jasa									15 menit	Hasil Monitoring SPM	
3	Apabila jasa layanan yang diberikan ke pelanggan telah selesai, penyelenggara pelayanan publik menyerahkan hasil pekerjaan								Hasil Layanan Jasa	30 menit	Hasil Layanan Jasa	
4	Menginformasikan adanya kendala dalam pelaksanaan layanan jasa									15 menit	Hasil Monitoring SPM	
5	Apabila perkiraan waktu layanan diluar dari SPM (kerusakan alat, bencana, ketersediaan SDM, dll) Penyelenggara pelayanan publik menginformasikan hasil monitoring								kommunikasi hasil monitoring SPM	10 menit	Evaluasi hasil monitoring	
6	Melaporkan adanya kendala dalam layanan jasa yang diperkirakan akan selesai diluar SPM								Evaluasi Hasil Monitoring SPM	20 menit	Instruksi dan arahan	
7	Menginstruksikan agar membuat surat permintaan maaf dan pemberian souvenir ke pelanggan layanan jasa								Instruksi	15 menit	Konsep surat	
8	Membuat konsep surat permintaan maaf dan menyiapkan souvenir untuk pelanggan layanan jasa								Konsep surat dan souvenir	20 menit	Konsep surat	
9	Mengevaluasi dan menyetujui konsep surat permintaan maaf								Konsep surat	10 menit	Konsep surat divalidasi	
10	Menandatangani surat permintaan maaf								Konsep surat yang divalidasi	15 menit	Menandatangani surat	
11	Mengirim surat permintaan maaf beserta souvenir ke pelanggan								surat yang telah ditandatangani	15 menit	mengirim surat permintaan maaf dan souvenir ke pelanggan	
12	Menerima surat permintaan maaf beserta souvenir								Surat Permintaan maaf dan souvenir	10 menit	Surat permintaan maaf dan souvenir diterima	