



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 1 dari 12

LABORATORIUM PENGAWASAN BAPETEN

Gedung C BAPETEN Jl. Gajah Mada No 8 Jakarta, Indonesia 10120

Telp: 021 63858269-70 ext 3202

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN





PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen	:	P.LPR.06-1
No. Revisi	:	0
Tanggal	:	18 Desember 2017
Halaman	:	2 dari 12

Nomor Dokumen : P.LPR.06-1
Terbitan : 2017
Tanggal Terbit : 18 Desember 2017
Diterbitkan Oleh : Laboratorium Pengawasan BAPETEN



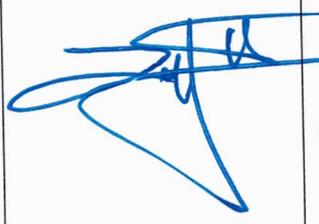
**PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 3 dari 12

LABORATORIUM PENGAWASAN BAPETEN

Gedung C BAPETEN Jl. Gajah Mada No 8 Jakarta, Indonesia 10120

Telp: 021 63858269-70 ext 3202

TTD			
Tanggal	4 -12-2017	11 -12-2017	18 -12-2017
Nama	Sugiyanto	Zulkarnain	Dedik Eko Sumargo
URAIAN	DISIAPKAN	DIPERIKSA	DISAHKAN



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 4 dari 12

LABORATORIUM PENGAWASAN BAPETEN

Gedung C BAPETEN Jl. Gajah Mada No 8 Jakarta, Indonesia 10120

Telp: 021 63858269-70 ext 3202

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

Nomor Salinan :
Pemegang Salinan :
Status Distribusi : Terkendali
 Tidak terkendali



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 5 dari 12

LABORATORIUM PENGAWASAN BAPETEN

Gedung C BAPETEN Jl. Gajah Mada No 8 Jakarta, Indonesia 10120

Telp: 021 63858269-70 ext 3202

LEMBAR DISTRIBUSI

No.	Salinan Dokumen	Pemegang Dokumen
1	Master	Manajer Mutu
2	Salinan Pertama	
3	Salinan Kedua	
4	Salinan Ketiga	
5	Salinan Keempat	



**PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 6 dari 12

REKAMAN REVISI DOKUMEN

REV	URAIAN	TANGGAL	PERSETUJUAN



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 7 dari 12

DAFTAR ISI

<u>Isi Dokumen</u>	<u>Halaman</u>
Rekaman Revisi Dokumen	6
Daftar Isi	7
1. Tujuan	8
2. Ruang Lingkup	8
3. Rujukan	8
4. Terminologi	8
5. Tanggung Jawab	8
6. Tata Cara	8
7. Dokumen & Format Terkait	8
8. Lampiran	11



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen	:	P.LPR.06-1
No. Revisi	:	0
Tanggal	:	18 Desember 2017
Halaman	:	8 dari 12

1 TUJUAN

Prosedur ini menetapkan tata cara dalam menangani pengaduan yang disampaikan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup penerimaan dan penanganan pengaduan pelanggan, tindakan perbaikan dan pelaporan hasil tindakan perbaikan.

3 RUJUKAN

Panduan Mutu Laboratorium Pengawasan BAPETEN

4 TERMINOLOGI

5 TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Pengelola Administrasi Lab bertanggung jawab mencatat setiap pengaduan pelanggan dan melaporkan/menyampaikannya kepada Manajer Puncak.
- 5.2 Manajer Puncak bertanggung jawab menindaklanjuti pengaduan pelanggan.
- 5.3 Manajer Teknik bertanggung jawab melakukan tindakan perbaikan terhadap pengaduan pelanggan.

6 TATA CARA

- 6.1 Pengelola Administrasi Lab dan/atau personel Lab Pengawasan BAPETEN yang menerima pengaduan pelanggan harus mencatat kedalam form Catatan Pengaduan Pelanggan.
- 6.2 Berdasarkan Catatan Pengaduan Pelanggan, Petugas Administrasi melakukan penelusuran awal untuk memastikan secara dokumentasi apakah kesalahan berada pada pihak Laboratorium dengan memeriksa dokumen:
 - Buku Agenda Pengiriman LHU
 - Laporan Hasil Uji
 - Surat-surat komunikasi dengan pelanggan
 - Buku Rekaman Penerimaan Sampel



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen : P.LPR.06-1
No. Revisi : 0
Tanggal : 18 Desember 2017
Halaman : 9 dari 12

- Kajian Order

6.3 Jika dari hasil penelusuran dokumen diketahui bahwa kesalahan tidak terjadi pada Laboratorium, maka Petugas Administrasi membuat dan mengirimkan surat jawaban kepada pelanggan dengan penjelasan yang rinci, ditandatangani oleh Manajer Mutu dan diketahui oleh Manajer Puncak.

6.4 Jika dari hasil penelusuran dokumen diketahui bahwa kesalahan telah terjadi pada Laboratorium, maka berdasarkan catatan pengaduan pelanggan, Manajer Puncak menindaklanjuti dengan cara:

6.4.1 Mengundang rapat Manajer Teknik, Manajer Mutu, Penyelia, Petugas Administrasi dan perwakilan dari Penganalisis/Teknisi.

6.4.2 Membahas dan mengidentifikasi penyebab masalah yang diajukan oleh pelanggan dengan metode *fishbone* analisis atau metode lain yang sesuai terhadap beberapa hal yang berkaitan dengan:

- Personel yang melaksanakan pengujian
- Metode uji yang digunakan
- Kondisi peralatan pada saat pengujian dilaksanakan
- Ketertelusuran pengukuran, dan
- Laporan Hasil Uji

6.4.3 Berdasarkan hasil analisis tersebut, Manajer Puncak meminta tindakan perbaikan kepada Manajer Teknik.

6.4.4 Manajer Teknik melaksanakan tindakan perbaikan sesuai prosedur Tindakan Perbaikan (P.10-1).

6.4.5 Pengaduan dari pelanggan dan hasil tindakan perbaikan yang dilakukan serta status penyelesaiannya di rekam dalam Buku Rekaman Pengaduan Pelanggan.

6.3 Setelah pengaduan pelanggan diselesaikan, Manajer Mutu membuat surat jawaban kepada pelanggan yang ditandatangani oleh Manajer Puncak.

6.4 Petugas Administrasi menyampaikan surat jawaban tersebut ke pelanggan.

7. DOKUMEN DAN FORMAT TERKAIT

7.1 Prosedur Tindakan Perbaikan (P.10-1).

7.2 Prosedur Tindakan Pencegahan (P.11-01).

7.3 Form Catatan Pengaduan Pelanggan (F.08.1-01).



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen	:	P.LPR.06-1
No. Revisi	:	0
Tanggal	:	18 Desember 2017
Halaman	:	10 dari 12

7.4 Buku Rekaman Pengaduan Pelanggan. (BR.08.1-01).

