

2016



STANDAR
OPERASIONAL
PROSEDUR

TU SDM & RT

Program & Keuangan

Layanan Jasa Teknologi

Manajer Mutu



BALAI BESAR TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI
BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BALAI BESAR TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI (B2TKE)

Tangerang Selatan, Desember 2016

Dibuat oleh :


Budi Sutrisno, ST. MT

Koordinator Tim Penyusun SOP B2TKE 2016

Disetujui oleh :


Dr. Andhika Prastawa, MSEE

Kepala Balai Besar Teknologi Konversi Energi



**BALAI BESAR TEKNOLOGI
KONVERSI ENERGI**

BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

Tahun.
Berlaku : 2017

Revisi : 0

No. Dok : 20/LANJASTEK-LANJAS/2016

Hal : 1 dari 2

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN PELANGGAN

1. TUJUAN

Untuk mempermudah penanganan keluhan/pengaduan pelanggan.

2. DEFINISI

Keluhan dan Pengaduan Pelanggan adalah bentuk ketidakpuasan pelanggan atas hasil layanan teknologi.

3. KEBIJAKAN

- a. Ka. Bid. Lanjastek bertanggungjawab dalam menerima keluhan pelanggan terhadap layanan.
- b. Manajer Teknis bertanggungjawab dalam kegiatan layanan pengujian di laboratorium untuk mempelajari keluhan dan mengkoordinir tindakan perbaikan yang akan dilakukan.
- c. Kegiatan di luar layanan laboratorium, penanganan keluhan dan pengaduan pelanggan akan menjadi tanggung jawab dari Kepala Bidang terkait.
- d. Segala bentuk penyampaian keluhan atau pengaduan pelanggan yang diterima oleh pegawai di bidang Lanjastek harus direkam secara tertulis dan ditindaklanjuti.
- e. Ka. Bid. Lanjastek menandatangani hasil rekaman pengaduan pelanggan.

4. REFERENSI

- a. Panduan ISO/IEC 17025:2008.
- b. Panduan Mutu PM-001/B2TKE/2004 Rev 5.
- c. PO - 008 - B2TKE - Prosedur penanganan keluhan pengaduan pelanggan.
- d. Peraturan Kepala BPPT No. 012 Tahun 2015 tanggal 19 Oktober 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Teknologi Konversi Energi.

5. DAFTAR DOKUMEN

Form Keluhan/Pengaduan Pelanggan (FR.008.01/B2TKE/2016)

6. DAFTAR DISTRIBUSI

- Ka. B2TKE
- Ka. Bidang / Bagian
- Manajer Mutu
- Perpustakaan



**BALAI BESAR TEKNOLOGI
KONVERSI ENERGI**

BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

Tahun. Berlaku : 2017

Revisi : 0

No. Dok : 20/LANJASTEK-LANJAS/2016

Hal : 2 dari 2

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN PELANGGAN

7. PROSEDUR

ALUR AKTIVITAS	PENANGGUNG JAWAB/ PIC	PETUNJUK OPERASIONAL
	Pelanggan	Menyampaikan keluhan/pengaduan.
	Ka. Subbid. Lanjastek	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima keluhan/pengaduan. - Merekam/mencatat. - Melaporkan.
	Ka. Bid. Lanjastek	Menyampaikan informasi.
	Ka. Bid. terkait	Melakukan klarifikasi terhadap keluhan.
	Ka. Lab/Manajer Teknis	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan tindakan perbaikan. - Mengirimkan hasil tindakan perbaikan.
	Ka. Subbid. Lanjas	<ul style="list-style-type: none"> - Mendapatkan hasil perbaikan. - Menginformasikan kepada pelanggan yang mengajukan keluhan. - Melakukan rekaman tindakan perbaikan.
	Pelanggan	Menerima jawaban atas keluhan.