

## PENGADUAN

- Tujuan** : Prosedur Kerja ini disusun untuk memberikan petunjuk dalam menerima dan menyelesaikan semua pengaduan dan/atau umpan balik dari pelanggan.
- Ruang lingkup** : Prosedur Kerja ini menguraikan tata cara dalam melayani dan menyelesaikan pengaduan pelanggan yang ditujukan kepada BPAFK Makassar.
- Tanggung jawab** : 1. Ketua Tim Kerja Tata Operasional bertanggung jawab atas penerimaan pengaduan dan penyelesaian tanggapan terhadap pengaduan pelanggan.  
2. Kepala Instalasi, Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis dan/atau Kasubag Administrasi Umum bertanggung jawab atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan
- Definisi** : Pengaduan adalah semua jenis keluhan, saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan
- Uraian prosedur** : 1. Semua personel BPAFK Makassar dapat menerima pengaduan dari *pelanggan* yang berkaitan dengan pelayanan pengujian dan/atau kalibrasi, baik tertulis maupun lisan melalui telepon, faximile, surat, electronic mail (e-mail) dan datang langsung ke BPAFK Makassar.  
2. Pelaksana Tim Kerja Tata Operasional mengkonfirmasi pelanggan apakah pengaduan tersebut berkaitan dengan kegiatan pengujian dan/atau kalibrasi yang menjadi tanggung jawab BPAFK Makassar  
3. Semua pengaduan pelanggan dicatat dalam formulir pengaduan pelanggan pada formulir pengaduan (DP.BPAFK.08.01) dan diteruskan kepada Ketua Tim Kerja Tata Operasional.  
4. Tim Kerja Tata Operasional menindaklanjuti pengaduan tersebut sesuai prosedur kerja pengendalian pekerjaan yang tidak sesuai

(PK.BPAFK.16). Tindak lanjut yang akan dikomunikasikan kepada pelanggan dilakukan oleh, atau dikaji ulang dan disetujui oleh, personel yang tidak terlibat dalam kegiatan pengujian dan/atau kalibrasi yang terkait dengan pengaduan

5. Setelah pengaduan selesai ditindaklanjuti, Ketua Tim Kerja dan/atau instalasi terkait segera menyerahkan tanggapan atau hasil kegiatan kepada Tim Kerja Tata Operasional.
6. Tim Kerja Tata Operasional menyampaikan tanggapan atau hasil kegiatan kepada pelanggan. Bila memungkinkan, Tim Kerja Tata Operasional menyampaikan pemberitahuan resmi tentang akhir penanganan pengaduan kepada pelanggan

Catatan :

Pernyataan dalam surat tindak lanjut bahwa “ jika dalam 3 hari setelah diterimanya tindak lanjut pengaduan tidak ada tanggapan maka pengaduan dianggap telah selesai dan diterima

Referensi : Tidak ada

- Dokumen terkait :
1. ISO/IEC 17025:2017 Butir 7.9
  2. ISO 9001 : 2015 Butir 9.1; 10.2
  3. Panduan Mutu Pengaduan (PM.BPAFK.01 Butir 7.9)
  4. Prosedur Kerja Pengendalian Pekerjaan yang tidak Sesuai (PK.BPAFK.16)
  5. Formulir Pengaduan (DP.BPAFK.08.01)