



**PROSEDUR OPERASIONAL
KELUHAN DAN BANDING**





Kode Dokumen : PO-LSPr/BPAFKJ/02/KDB/2/0
Edisi / Revisi : 2/0
Tanggal pengesahan : 12 Juni 2024
Halaman ke 1 dari 5


Kementerian Kesehatan

BPAFK Jakarta

Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta 10570
(021) 4240406
<https://bpfkjakarta.or.id>

**PROSEDUR OPERASIONAL
KELUHAN DAN BANDING**

No.	Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
1.	 <u>Arief Haryanto, S.Si, M.M</u> NIP. 198009052009121001		
2.	 <u>Dadang Priyatna, S.Si</u> NIP. 197512191999031002	<u>Mohamad Subchansyah, S.T,</u> <u>M.T</u> NIP. 197409031998031002	<u>Azizah, S.T</u> NIP. 197202061997032001

	PROSEDUR OPERASIONAL KELUHAN DAN BANDING		Kementerian Kesehatan BPAFK Jakarta Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta 10570 (021) 4240406 https://bpfkjakarta.or.id
	Kode Dokumen	: PO-LSPr/BPAFKJ/02/KDB/2/0	
	Edisi / Revisi	: 2/0	
	Tanggal pengesahan	: 12 Juni 2024	
	Halaman ke 2 dari 5		

1. Tujuan

Untuk memastikan semua keluhan dan banding pelanggan pelayanan sertifikasi. ditangani dan diselesaikan dengan tepat.

2. Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk menangani semua keluhan dan banding pelanggan pelayanan sertifikasi.

3. Tanggung Jawab


Koordinator Subtansi Tata Operasional.

4. Definisi

- 4.1. Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan, selain banding, oleh setiap personel atau organisasi kepada suatu lembaga inspeksi BPAFK Jakarta, berkaitan dengan kegiatan lembaga sertifikasi dimaksud, yang diharapkan untuk ditanggapi;
- 4.2. Banding adalah permohonan oleh personel atau organisasi selaku pemilik barang yang disertifikasi ditujukan kepada lembaga sertifikasi BPAFK Jakarta agar meninjau kembali keputusan hasil sertifikasi yang telah ditetapkan atas barang yang diinspeksi tersebut.
- 4.3. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/ diadukan;
- 4.4. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/ data/ dokumen/ bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;

5. Referensi

- 5.1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor No. 28 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan bahwa BPAFK Jakarta;
- 5.2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 530/MENKES/PER/IV/2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan;

	PROSEDUR OPERASIONAL KELUHAN DAN BANDING		Kementerian Kesehatan BPAFK Jakarta Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta 10570 (021) 4240406 https://bpfkjakarta.or.id
	Kode Dokumen	: PO-LSPr/BPAFKJ/02/KDB/2/0	
	Edisi / Revisi	: 2/0	
	Tanggal pengesahan	: 12 Juni 2024	
	Halaman ke 3 dari 5		

5.3. Permenkes RI No. 13 Tahun 2017 tentang Penanganan pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan

5.4. Panduan Mutu Lembaga Sertifikasi BPAFK Jakarta.

6. Prosedur

6.1. Tata Laksana Penanganan Keluhan Pelanggan.

- a) Staf / Personel yang menerima keluhan pelanggan yang disampaikan melalui telepon, email atau secara langsung mencatat dalam **formulir keluhan pelanggan**.
- b) Pengaduan yang berupa surat atau web site didistribusikan ke personel Sub Bagian Tata Usaha untuk ketahuhi Kepala BPAFK dan kemudian diteruskan ke Koordinator Subtansi Tata Operasional untuk diproses dan memberikan instruksi pada petugas;
- c) Koordinator Subtansi Tata Operasional berkewajiban untuk memastikan kepada setiap pihak yang menyampaikan pengaduan untuk di respon dan dilakukan konfirmasi dalam waktu paling lambat 5 hari kerja secara lisan atau tertulis.
- d) Formulir keluhan pelanggan yang sudah dilengkapi **formulir tanggapan pengaduan** oleh staf Tata Operasional kemudian diteruskan ke bagian atau unit kerja yang berhubungan dengan pengaduan untuk menjawab atau mengklarifikasi jawaban dari yang dikeluhkan;
- e) Formulir tanggapan yang sudah diisi oleh unit kerja yang berhubungan dengan keluhan diteruskan ke staf Tata Operasional untuk disampaikan ke koordinator untuk diverifikasi dan disiapkan jawaban / klarifikasi paling lambat 7 hari kerja kecuali bila diperlukan tindakan lebih lanjut;
- f) Jawaban bisa disampaikan melalui telepon / email akan segera ditelepon / email oleh staf Tata Operasional, jawaban yang melalui surat akan dibuat surat jawaban, diteruskan ke Kepala BPAFK untuk ditandatangani dan dikirim melalui Sub Bagian Administrasi Umum.


6.2. Tata Laksana Penanganan Banding

- a) Pelanggan menyampaikan permohonan banding melalui surat, email ataupun faximile dicatat didistribusikan oleh personel Sub Bagian Administrasi Umum

- untuk diketahui Kepala BPAFK dan kemudian diteruskan ke Koordinator Substansi Tata Operasional untuk ditindaklanjuti;
- b) Koordinator Subtansi Tata Operasional berkewajiban untuk memastikan kepada setiap pihak yang menyampaikan banding untuk di respon dan dilakukan konfirmasi dalam waktu paling lambat 5 hari kerja secara lisan atau tertulis.
 - c) Koordinator Subtansi Tata Operasional mengadakan rapat internal dengan unit terkait pelayanan sertifikasi, kemudian dibantu oleh staf Tata Operasional yang berhubungan dengan banding memberikan informasi apa yang menjadi masalah dan melaporkan ke Kepala BPAFK;
 - d) Kepala BPAFK Jakarta kemudian menunjuk tim banding / unit independen;
 - e) Informasi apa yang menjadi masalah juga disampaikan ke Unit independen untuk di verifikasi dan dibuat keputusan, kemudian hasil keputusan disampaikan ke Kepala BPAFK;
 - f) Selanjutnya klarifikasi dan hasil keputusan dikirim ke pelanggan yang mengajukan banding melalui Sub Bagian Administrasi Umum.

7. Dokumen Terkait

- 7.1. Formulir Keluhan Pelanggan;
- 7.2. Formulir Tanggapan Pengaduan
- 7.3. Formulir Survey Kepuasan Masyarakat (pelanggan)

	PROSEDUR OPERASIONAL KELUHAN DAN BANDING		Kementerian Kesehatan BPAFK Jakarta Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta 10570 (021) 4240406 https://bpfjakarta.or.id
	Kode Dokumen	: PO-LSPr/BPAFKJ/02/KDB/2/0	
	Edisi / Revisi	: 2/0	
	Tanggal pengesahan	: 12 Juni 2024	
Halaman ke 5 dari 5			

Berikut adalah daftar revisi yang telah dilakukan :

No.	Edisi / Revisi ke-	Paragraf yang Dihilangkan	Paragraf yang Diubah	Paragraf yang Ditambahkan	Tanggal

DIKENDALIKAN