



LEMBAGA SERTIFIKASI
BALAI PENGAMANAN FASILITAS
KESEHATAN (BPFK) JAKARTA

Kode Dok : PO-LSPPro/BPFKJ/02/KDB/0





Edisi/Revisi : 01/00

**PROSEDUR OPERASIONAL
KELUHAN DAN BANDING**

Tanggal : 18 Agustus 2022

Hal : Ke 1 dari 5

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, M.T</u> NIP. 197409031998031002 | <u>Azizah, S.T</u> NIP. 197202061997032001 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA | LEMBAGA SERTIFIKASI BALAI PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN (BPFK) JAKARTA | Kode Dok : PO-LSPro/BPFKJ/02/KDB/0 |
| | | Edisi/Revisi : 01/00 |
| | PROSEDUR OPERASIONAL KELUHAN DAN BANDING | Tanggal : 18 Agustus 2022 |
| | | Hal : Ke 3 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 BPFK 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 BPFK 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 61 Tahun 2020 Tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis bidang pengamanan fasilitas kesehatan;
- 5.2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 530/MENKES/PER/IV/2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan;

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA | LEMBAGA SERTIFIKASI BALAI PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN (BPFK) JAKARTA | Kode Dok : PO-LSPPro/BPFKJ/02/KDB/0 |
| | | Edisi/Revisi : 01/00 |
| | PROSEDUR OPERASIONAL KELUHAN DAN BANDING | Tanggal : 18 Agustus 2022 |
| | | Hal : Ke 4 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.

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 ketahuinya kepala BPFK 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) Lembar keluhan pelanggan yang sudah dilengkapi lembar tanggapan pengaduan oleh petugas Tata Operasional kemudian diteruskan ke bagian atau unit kerja yang berhubungan dengan pengaduan untuk menjawab atau mengklarifikasi jawaban dari yang dikeluhkan;
- e) Lembar 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 BPFK 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 BPFK dan kemudian diteruskan ke Koordinator Subtansi Tata Operasional untuk ditindaklanjuti;

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA | LEMBAGA SERTIFIKASI BALAI PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN (BPFK) JAKARTA | Kode Dok : PO-LSPPro/BPFKJ/02/KDB/0 |
| | | Edisi/Revisi : 01/00 |
| | PROSEDUR OPERASIONAL KELUHAN DAN BANDING | Tanggal : 18 Agustus 2022 |
| | | Hal : Ke 5 dari 5 |

- 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 BPFK;
- d) Kepala BPFK 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 BPFK;
- 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)