BBPOM DI BANDUNG PROSEDUR TEKNIS JAMINAN MUTU	No. Dokumen : 7.9/PTJM-01/BBPOM BDG/18
	Terbitan / Revisi : 1/1
	Tanggal Terbit : 10 Mei 2023
PENGADUAN	Halaman : 1 dari 3
	Setuju diterbitkan : Tim Mutu

Jur **ASLI**

1. Tujuan

Prosedur ini digunakan sebagai pedoman dalam menangani pengaduan, agar dapat dilakukan tindakan perbaikan yang efektif dan dapat digunakan sebagai salah satu dasar untuk kaji ulang manajemen.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup tata cara untuk menangani pengaduan, dari pelanggan atau pihak lain yang relevan, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium BBPOM di Bandung.

3. Acuan

Manual Organisasi BPOM
Pedoman Teknis Laboratorium (PTL)
SOP Makro Pengelolaan Pengaduan

4. Prosedur

- 4.1. Setiap pengaduan dari pelanggan disampaikan secara tertulis dengan menggunakan form Pengaduan Pelanggan dan disampaikan kepada Ketua Tim. Pengaduan/keluhan diterima oleh personel Pelayanan Pengujian atau dapat berasal dari Fungsi Informasi dan Komunikasi (Fungsi Infokom).
- 4.2. Ketua Tim menerima form pengaduan dan menetapkan personel tertentu (Kepala Laboratorium, penyelia terkait atau pelayanan pengujian) untuk melakukan penanganan pengaduan.
- 4.3. Personel yang ditunjuk mencatat pengaduan, melakukan validasi, investigasi/penyelidikan dan mengusulkan tindakan yang akan dilakukan.
- 4.4. Personel yang ditunjuk melaporkan kepada Ketua Tim tindak lanjut yang diusulkan, dilengkapi dengan rekaman pengaduan.
- 4.5. Ketua Tim memastikan bahwa tindakan tepat yang diambil dan hasil yang akan disampaikan kepada pihak yang mengajukan pengaduan/keluhan telah dikaji

Dilarang menggandakan dan atau meniadur sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa seijin Kepala Balai

BBPOM DI BANDUNG PROSEDUR TEKNIS JAMINAN MUTU	No. Dokumen : 7.9/PTJM-01/BBPOM BDG/18	ASLI
	Terbitan / Revisi : 1/1	
	Tanggal Terbit : 10 Mei 2023	
PENGADUAN	Halaman : 2 dari 3	<i>Flur</i>
	Setuju diterbitkan : Tim Mutu	

ulang dan disetujui oleh personel yang tidak terlibat dalam proses yang dikeluhkan.

4.6. Ketua Tim menyampaikan jawaban atas pengaduan kepada pelanggan secara tertulis.

4.7. Rekapitulasi hasil pengaduan disampaikan pada pertemuan kaji ulang manajemen.

5. Formulir Standar

Formulir Pengaduan Pelanggan

6. Riwayat Perubahan

Terbitan/Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
3/1	<ul style="list-style-type: none"> • Mengubah kata "customer" menjadi pelanggan. • Mengubah nomor Panduan Mutu pada poin 3. Acuan. • Perubahan terkait penarikan dokumen PTA (Prosedur Teknis Administrasi) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Menambahkan poin 4.1, poin selanjutnya menyesuaikan. ○ Menambahkan poin 4.9. ○ Mengubah formulir standar pada poin 6, F-PTJM-5 Formulir Pengaduan, menjadi POM-06.SOP.04.IK.01(94)/ F01 Formulir Pengaduan Konsumen • Menghapus poin 7. Lampiran. Diagram Alir Prosedur Penanganan Pengaduan • Menambahkan poin Riwayat Perubahan 	21 September 2015
1/0 (Terbit tahun 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengubah penomoran sesuai klausul ISO 17025:2017 • Mengubah formulir standar • Menghilangkan poin 4.1 : Pengaduan dari pelanggan dapat diajukan melalui surat/telepon/fax/email atau dengan cara 	19 Oktober 2018

Dilarang menggandakan dan atau menyalin sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa seijin Kepala Balai

BBPOM DI BANDUNG PROSEDUR TEKNIS JAMINAN MUTU	No. Dokumen : 7.9/PTJM-01/BBPOM BDG/18
	Terbitan / Revisi : 1/1
	Tanggal Terbit : 10 Mei 2023
PENGADUAN	Halaman : 3 dari 3
	Setuju diterbitkan : Tim Mutu

Jur
ASLI

Terbitan/Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
	mengisi formulir pengaduan (POM-06.SOP.04.IK.01(94)/F01). <ul style="list-style-type: none"> • mengubah poin prosedur • Menghilangkan poin 5 Rekaman (Rekaman sudah diatur dalam klausul tersendiri). 	
1/2	<ul style="list-style-type: none"> • Mengubah Acuan • Menambahkan kalimat "mencatat pengaduan" pada poin 4.3 • Menambahkan poin 4.5 • Mengubah istilah Kepala Seksi dan Kepala Bidang menjadi Ketua Tim. 	10 Mei 2023

Dilarang menggandakan dan atau menyadur sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa seijin Kepala Balai