



PROSEDUR PENGADUAN
LABORATORIUM UJI BAHAN

No. : PR.LUB.M-03
Date : 25 Juni 2018
Rev : 01
Page 1 of 3

PROSEDUR
PENGADUAN
(PR.LUB.M-03)



Dikaji ulang oleh,
Manajer Mutu

Wiediartini, SE, MT
NIP. 197604222009122003

Disahkan oleh,
Manajer Teknis

M. Thoriq Wahyudi, ST., MM
NIP. 196008031988031004



PROSEDUR PENGADUAN LABORATORIUM UJI BAHAN

No. : PR.LUB.M-03
Date : 25 Juni 2018
Rev : 01
Page 2 of 3

1. Tujuan

Tujuan prosedur pengaduan ini adalah untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima dari pelanggan atau pihak lain

2. Ruang Lingkup

Prosedur pengaduan ini, mencakup :

- a) Pengaduan pelanggan
- b) Penyelidikan dan tindakan perbaikan
- c) Formulir

3. Definisi

Pengaduan :

Pengaduan adalah keluhan pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara kontrak dengan jasa pengujian yang telah diberikan

4. Referensi

Panduan Mutu, PM.LUB.01, klausul 4.8, Pengaduan

5. Tanggung Jawab

- a) Unit Layanan Bisnis dan Jasa Produksi

Unit Layanan Bisnis dan Jasa Produksi bertanggung jawab untuk :

- Menerima pengaduan pelanggan, baik yang sifatnya non-teknis dan teknis
- Mempelajari akar permasalahannya dan melakukan tindakan perbaikan, khususnya yang sifatnya non-teknis
- Memelihara rekaman pengaduan dan tindakan perbaikan yang diambil

- b) Laboratorium

Laboratorium bertanggung jawab :

- Mempelajari pengaduan pelanggan yang sifatnya teknis pelaksanaan pengujian
- Mempelajari akar permasalahannya dan melakukan tindakan perbaikan
- Memelihara rekaman pengaduan dan tindakan perbaikan yang diambil

6. Prosedur

6.1 Pengaduan pelanggan

Setiap pengaduan pelanggan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang bersifat teknis atau non-teknis, segera ditanggapi dan diidentifikasi pengaduannya termasuk :

- sifat atau jenis pengaduan, teknis atau non-teknis
- uraian rinci pengaduan



PROSEDUR PENGADUAN
LABORATORIUM UJI BAHAN

No. : PR.LUB.M-03
Date : 25 Juni 2018
Rev : 01
Page 3 of 3

- tanggapan yang diperlukan pelanggan
- batas waktu yang diberikan pelanggan

6.2 Pengaduan bersifat non teknis langsung di tanggapi dan diselesaikan oleh Unit Layanan Bisnis dan Jasa Produksi.

6.3 Pengaduan bersifat teknis akan disampaikan oleh Unit Layanan Bisnis dan Jasa Produksi kepada Laboratorium untuk kemudian dianalisa penyebabnya, melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan.

6.4 Penyelidikan dan tindakan perbaikan
Penyelidikan atas akar permasalahannya dan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mencegah terulangnya kembali, dilakukan berdasarkan prosedur tindakan perbaikan (PR.LUB.M-05)

7. Formulir

Formulir yang digunakan dalam penanganan pengaduan pelanggan, sebagai berikut

- a) F.BJP.012 Formulir Penanganan Pengaduan Pelanggan

“ SELESAI “



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. : F.BJP.12
Date : 25 Juni 2018
Rev. : 00
Page : 1 dari 1

Dari pelanggan	:	
Alamat	:	
Contact person	:	

Keluhan :

Oleh :

Tanggal :

Analisa penyebab :

Oleh :

Tanggal :

Tindakan perbaikan :

Oleh :

Tanggal:

Tindakan pencegahan :

Oleh:

Tanggal:

Status pengaduan :

Oleh:

Tanggal:



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No. : F.BJP.12

Date : 25 Juni 2018

Rev. : 00

Page : 1 dari 1