



**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

**SEKRETARIAT JENDERAL**

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN INDUSTRI**

**SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN - SMTI PONTIANAK**

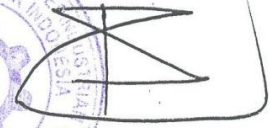
**NOMOR SOP** : /SJ-IND.4/SOP/2013

**TGL. PEMBUATAN** : 02 September 2013

**TGL. REVISI** : -

**TGL. EFEKTIF** : 09 September 2013

**DISAHKAN OLEH**

Kepala SMK SMTI Pontianak  
  
Drs. MUHAMMAD SABRI  
NIP 19680601 199603 1002

**NAMA SOP** : **KELUHAN PELANGGAN**

**DASAR HUKUM:**

1. SK Menteri Perindustrian No 235/M/SK/6/1985 Tanggal 24 juni 1985 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Menengah Teknologi Industri
2. Peraturan Menteri Perindustrian No 01/M-IND/PER/3/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perindustrian
3. SK Kepala Sekolah SMTI Pontianak No 041/SJ.IND.6-16/SK/I/2007 tentang Pembentukan Tim ISO 9001:2000

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1. Mampu menemukan ketidaksesuaian
2. Mengidentifikasi keluhan pelanggan
3. Mendistribusikan keluhan pelanggan
4. Memberi tanggapan

**KETERKAITAN:**

1. SOP PENGENDALIAN DOKUMEN
2. SOP PENGENDALIAN REKAMAN
3. SOP AUDIT INTERNAL

**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**

1. Dokumen
2. Rekaman
3. Form Keluhan Pelanggan

**PERINGATAN**

**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**

No.	Kegiatan	S				Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	WMM	Unit Kerja	KEPSEK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menemukan ketidaksesuaian					Form. KP-01	1 Hari	Form. KP-01	SOP PBM
2	Menuliskan Keluhan Pelanggan					Form. KP-01	1 Hari	Form. KP-01	
3	Menyiapkan Kotak Keluhan					Kotak Keluhan	1 Hari	Form. KP-01	
4	Mengidentifikasi Keluhan Pelanggan					Form. KP-01	1 Hari	Form. KP-02	
5	Mendistribusikan ke Unit Kerja					Form. KP-02	1 Hari	Form. KP-02	
6	Memberi Tanggapan					Form. KP-02	2 Hari	Form. KP-02	
7	Menganalisis tanggapan					Form. KP-02	1 Hari	Form. KP-02	
8	Mengadakan Tinjauan manajemen					Form. KP-02	1 Hari	Form. KP-02	
9	Membuat Laporan					Absensi, Notulen, FKP-01, FKP-02	1 Hari	Laporan	