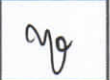
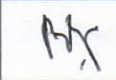


	BADAN NARKOTIKA NASIONAL PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA	PROSEDUR MUTU LU/UP-PSD 7.9	Tgl : 10-07-2026 Ed : 04
		Pengaduan Pelanggan (Pengirim Sampel dan Peserta PUP PUSLAB BNN)	Rev : 05
			Hal : 1 dari 4

Acuan	Panduan Mutu ISO/IEC 17025 : 2017 : LU-PM 7.9	Panduan Mutu ISO/IEC 17043 : 2023 : UP-PM 7.6
Tanggung Jawab	Kepala Subbagian Tata Usaha dan Ketua Tim bertanggung jawab terhadap pengaduan pelanggan (pengirim sampel) dan menindaklanjuti pengaduan tersebut.	Kepala Subbagian Tata Usaha dan ketua Tim bertanggung jawab terhadap pengaduan pelanggan (pengirim sampel) dan menindaklanjuti pengaduan
Ruang Lingkup	Bagian Tata Usaha dan Ketua Tim terkait	Bagian Tata Usaha dan Ketua Tim terkait
Uraian Umum	Pengaduan pelanggan harus didokumentasikan dari mulai penerimaan aduan, evaluasi dan keputusan terhadap pengaduan.	Pengaduan pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) harus didokumentasikan dari mulai penerimaan aduan, evaluasi dan keputusan terhadap pengaduan .
Tujuan	Sebagai acuan dalam langkah-langkah melakukan tindak lanjut atas pengaduan dari pelanggan.	Sebagai acuan dalam langkah-langkah melakukan tindak lanjut atas pengaduan dari pelanggan.
Tahapan Prosedur	Pengaduan Pelanggan (Pengirim Sampel) Laboratorium 1. Pelanggan (pengirim sampel) laboratorium yang memiliki pengaduan dapat menyampaikan melalui : website : laboratorium.bnn.go.id, kotak saran, dan survei pelanggan. Pengaduan yang masuk akan diterima oleh tim pengaduan. 2. Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) Pusat Laboratorium Narkotika BNN akan melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk setiap 1 bulan dan melakukan verifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi pengaduan. Selanjutnya melampirkan setiap pengaduan yang telah divalidasi dalam formulir LU/UP-FRM 32a dan mendistribusikan formulir LU/UP-FRM 32a kepada Ketua Tim III (Mutu Laboratorium). Jika tidak ada pengaduan setiap bulannya, maka Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) akan membuat laporan bulanan nihil dan tidak perlu membuat verifikasi.	Pengaduan Pelanggan (Peserta PUP PUSLAB BNN) 1. Pelanggan (peserta PUP PUSLAB BNN) yang memiliki pengaduan dapat menyampaikan melalui : website laboratorium.bnn.go.id, kotak saran dan survei pelanggan. Pengaduan yang masuk akan diterima oleh tim PUP PUSLAB BNN dan diserahkan ke tim pengaduan. 2. Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) Pusat Laboratorium Narkotika BNN akan melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk setiap satu putaran kegiatan uji profisiensi dan melakukan verifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi pengaduan. Selanjutnya melampirkan setiap pengaduan yang telah divalidasi dalam formulir LU/UP-FRM 32a dan mendistribusikan formulir LU/UP-FRM 32a kepada Ketua Tim III (Mutu Laboratorium). Jika tidak ada pengaduan dalam satu putaran kegiatan uji profisiensi, maka Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) akan membuat laporan bulanan nihil dan tidak perlu membuat verifikasi.

MASTER
 Pusat Laboratorium Narkotika BNN

Dibuat oleh : Penata Laboratorium Narkotika Ahli Pertama		Diperiksa oleh: Penata Laboratorium Narkotika Ahli Madya		Disahkan oleh: Kasubbag TU	
--	---	--	--	-------------------------------	---



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA**

**PROSEDUR MUTU
LU/UP-PSD 7.9**

**Pengaduan Pelanggan
(Pengirim Sampel dan Peserta PUP
PUSLAB BNN)**

Tgl : 10-07-2026

Ed : 04

Rev : 05

Hal : 2 dari 4

3. Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) akan memilah apakah pengaduan yang masuk relevan atau tidak relevan dengan pelayanan pengujian yang dilakukan Pusat Laboratorium Narkotika BNN, jika tidak relevan pengaduan tetap dijawab tetapi tidak ditindaklanjuti. Sedangkan pengaduan relevan dengan pelayanan yang dilakukan Pusat Laboratorium Narkotika BNN harus diinvestigasi dan ditindaklanjuti oleh pihak terkait.
4. Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) mendistribusikan formulir LU/UP-FRM 32a kepada Ketua Tim terkait untuk ditindaklanjuti.
5. Kasubbag atau Ketua Tim terkait mengidentifikasi apakah ada pekerjaan yang tidak sesuai terkait pengaduan dalam formulir LU/UP-FRM 07:
 - a. apabila ditemukan pekerjaan yang tidak sesuai maka ditindaklanjuti sesuai prosedur penanganan pekerjaan yang tidak sesuai. Jika tindak lanjut membutuhkan waktu yang lama, maka akan dilakukan pelaporan progres penanganan pengaduan melalui email oleh tim pengaduan Pusat Laboratorium Narkotika BNN.
 - b. apabila tidak ditemukan pekerjaan yang tidak sesuai dan hanya memerlukan koreksi, maka Ketua Tim terkait menindaklanjuti pengaduan pada LU/UP-FRM 07 hanya sampai proses koreksi.
6. Kasubbag atau Ketua Tim terkait menindaklanjuti dan melaporkannya kepada Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) dengan melampirkan formulir LU/UP-FRM 07 dan formulir LU/UP-FRM 32a
7. Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) akan melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang masuk dalam formulir LU/UP-FRM 32a dan mengisi resume Tindak lanjut pengaduan dalam formulir LU/UP-FRM 32a, kemudian formulir LU/UP-FRM 32a akan dikirimkan kepada Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan).
8. Investigasi dan penyelesaian pengaduan yang diambil dipastikan tidak menghasilkan tindakan diskriminatif.

3. Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) akan memilah apakah pengaduan yang masuk relevan atau tidak relevan dengan Penyelenggaraan Uji Profisiensi (PUP) yang dilakukan Pusat Laboratorium Narkotika BNN, jika tidak relevan pengaduan tetap dijawab tetapi tidak ditindaklanjuti. Sedangkan, pengaduan relevan dengan pelayanan yang dilakukan Pusat Laboratorium Narkotika BNN harus diinvestigasi dan ditindaklanjuti oleh pihak terkait.
4. Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) mendistribusikan formulir LU/UP-FRM 32a kepada Ketua Tim terkait untuk ditindaklanjuti.
5. Kasubbag atau Ketua Tim terkait mengidentifikasi apakah ada pekerjaan yang tidak sesuai terkait pengaduan dalam formulir LU/UP-FRM 07,
 - a. Apabila ditemukan pekerjaan yang tidak sesuai maka ditindaklanjuti sesuai prosedur penanganan pekerjaan yang tidak sesuai. Jika tindak lanjut membutuhkan waktu yang lama, maka akan dilakukan pelaporan progres penanganan pengaduan melalui email oleh tim pengaduan Pusat Laboratorium Narkotika BNN.
 - b. Apabila tidak ditemukan pekerjaan yang tidak sesuai dan hanya memerlukan koreksi, maka Manajer terkait menindaklanjuti pengaduan pada LU/UP-FRM 07 hanya sampai proses koreksi.
6. Kasubbag atau Ketua Tim terkait menindaklanjuti dan melaporkannya kepada Manajer Mutu dengan melampirkan formulir LU/UP-FRM 07 dan formulir LU/UP-FRM 32a.
7. Ketua Tim III (Mutu Laboratorium) akan melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang masuk dalam formulir LU/UP-FRM 32a dan mengisi resume Tindak lanjut pengaduan dalam formulir LU/UP-FRM 32a, kemudian formulir LU/UP-FRM 32a akan dikirimkan kepada Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan).



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA**

**PROSEDUR MUTU
LU/UP-PSD 7.9**

**Pengaduan Pelanggan
(Pengirim Sampel dan Peserta PUP
PUSLAB BNN)**

Tgl : 10-07-2026

Ed : 04

Rev : 05

Hal : 3 dari 4

9. Bila memungkinkan, Tim UPP memberikan informasi mengenai kemajuan penanganan pengaduan kepada pelapor melalui e-mail, whatsapp, atau media lainnya.
10. Penyelesaian pengaduan dikaji ulang dan disetujui oleh Ketua Tim dari bagian yang tidak terlibat pada proses yang dikeluhkan yang dituangkan dalam formulir LU/UP-FRM 32a.
11. Setiap pengaduan yang telah direkap, dikaji ulang dan disetujui, akan disampaikan kepada pihak yang mengajukan keluhan melalui email, whatsapp, atau media lainnya yang tertera pada rekaman pengaduan.
12. Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) memberikan informasi kepada pelanggan, bila diperlukan melampirkan bukti tindak lanjut yang telah dilakukan.
13. Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) akan memberikan pernyataan formal tentang berakhirnya proses penanganan aduan kepada pelanggan melalui e-mail, whatsapp, atau media lainnya yang tertera pada rekaman pengaduan.
14. Jika dalam pengaduan tidak berisi informasi pelanggan yang memberikan pengaduan. Maka pengaduan tetap direkap dan ditindaklanjuti oleh personil terkait.
15. Setiap bulan Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) membuat laporan pengaduan bulanan. Jika tidak ada pengaduan yang masuk, maka Tim UPP membuat laporan nihil terkait pengaduan. Laporan tersebut dikompulir ke Tim Reformasi Birokrasi.
16. Pada akhir tahun anggaran, Tim Reformasi Birokrasi menyerahkan seluruh salinan rekaman pengaduan yang telah selesai direkap, ditindaklanjuti dan dikaji ulang kepada Bagian Mutu dan Bagian Pembinaan Layanan.

8. Investigasi dan penyelesaian pengaduan yang diambil dipastikan tidak menghasilkan tindakan diskriminatif.
9. Bila memungkinkan, Tim UPP memberikan informasi mengenai kemajuan penanganan pengaduan kepada pelapor melalui e-mail, whatsapp, atau media lainnya.
10. Setiap pengaduan yang telah direkap dan dikaji ulang serta disetujui oleh bagian yang tidak terlibat pada proses yang dikeluhkan, akan disampaikan kepada pihak yang mengajukan keluhan melalui email, whatsapp, atau media lainnya yang tertera pada rekaman pengaduan.
11. Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) memberikan informasi kepada pelanggan, bila diperlukan melampirkan bukti tindak lanjut yang telah dilakukan.
12. Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) akan memberikan pernyataan formal tentang berakhirnya proses penanganan aduan kepada pelanggan melalui e-mail, whatsapp, atau media lainnya yang tertera pada rekaman pengaduan.
13. Jika dalam pengaduan tidak berisi informasi pelanggan yang memberikan pengaduan. Maka pengaduan tetap direkap dan ditindaklanjuti oleh personil terkait.
14. Setiap bulan Tim UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan) membuat laporan pengaduan bulanan. Jika tidak ada pengaduan yang masuk, maka Tim UPP membuat laporan nihil terkait pengaduan. Laporan tersebut dikompulir ke Tim Reformasi Birokrasi.
15. Pada akhir tahun anggaran, Tim Reformasi Birokrasi menyerahkan seluruh salinan rekaman pengaduan yang telah selesai direkap, ditindaklanjuti dan dikaji ulang kepada Bagian Mutu dan Bagian Pembinaan Layanan.



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA**

**PROSEDUR MUTU
LU/UP-PSD 7.9**

**Pengaduan Pelanggan
(Pengirim Sampel dan Peserta PUP
PUSLAB BNN)**

Tgl : 10-07-2026

Ed : 04

Rev : 05

Hal : 4 dari 4

Dokumen Terkait	1. LU/UP-PSD 7.10 Pengendalian Pekerjaan yang Tidak Sesuai di Pengujian dan Penyelenggara Uji Profisiensi 2. LU/UP-FRM 07 Form pengendalian pekerjaan tidak sesuai/tindakan korektif 3. LU/UP-FRM 32 Formulir Pengaduan 4. LU/UP-FRM 32a Alur Penanganan Pengaduan 5. LU/UP-FRM 32b Formulir Rekapitulasi Pengaduan
--------------------	---