**7.9. Pelayanan Keluhan**

* + 1. Laboratorium Pengujian Fakultas Teknik Universitas Diponegoro menetapkan **SOP.K07-13** : Prosedur Pengaduan Pelanggan untuk menerima, mengevaluasi, dan mengambil keputusan tentang pengaduan.
    2. Deskripsi tentang proses penanganan pengaduan tersedia bagi pihak yang berkepentingan berdasarkan permintaan. Setelah menerima pengaduan, laboratorium mengkonfirmasi apakah pengaduan tersebut berkaitan dengan kegiatan laboratorium yang menjadi tanggung jawabnya, dan jika memang demikian laboratorium memastikan penanganannya. Laboratorium bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan pengaduan.
    3. Setiap proses penanganan pengaduan mencakup unsur dan metode berikut ini :

1. Deskripsi proses untuk menerima, memvalidasi, menyelidiki pengaduan dan memutuskan tindakan yang harus diambil untuk menanggapinya
2. Penelusuran dan perekaman keluhan, termasuk tindakan yang diambil untuk mengatasinya
3. Pemastian bahwa tindakan yang tepat diambil
   * 1. Laboratorium yang menerima pengaduan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi pengaduan, seperti yang tertulis dalam **F01-K07.9** : Formulir Keluhan Pelanggan.
     2. Laboratorium mengakui penerimaan pengaduan, dan memberikan laporan tindak lanjut dan hasil penanganan pengaduan kepada pelapor. Hal ini tercantum dalam **F02-K07.9** : Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggan.
     3. Hasil penanganan pengaduan dikomunikasikan kepada pihak pelapor. Laboratorium memastikan bahwa hasil penanganan dikaji ulang dan disetujui oleh individu yang tidak terlibat dalam kegiatan laboratorium asli yang bersangkutan.
     4. Bila memungkinkan, laboratorium menyampaikan pemberitahuan resmi tentang akhir penanganan pengaduan kepada pelapor.