
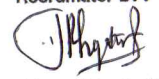








<p align="center"><b>BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI</b></p> <p align="center"><b>BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI KULIT, KARET DAN PLASTIK</b></p> <p align="center"><b>LEMBAGA VALIDASI VERIFIKASI BALAI BESAR KULIT, KARET DAN PLASTIK</b></p>	Nomor SOP	SOP/BBKPP/LVV/09.08
	Tanggal Pembuatan	25 April 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	9 Mei 2022
	Revisi	0
	Disahkan Oleh	Kepala BBSPJIKPP  Ir. Agus Kuntoro, MTA Koordinator LVV
	Dibuat Oleh	 Tri Rahayu Setyo Utami, S.T., M.Eng. Penanganan Keluhan dan Banding
	Nama SOP	Penanganan Keluhan dan Banding
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1 Peraturan Menteri Perindustrian No. 1/M-IND/PER/2/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 2 Keputusan Kepala Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Kulit, Karet dan Plastik tentang Penetapan Personel Lembaga Verifikasi Validasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik 3 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 42/M-IND/PER/8/2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Perindustrian	1. Memahami dckumen SNI ISO 14065 2. Memahami dckumen SNI ISO 17029 3. Memahami dckumen IAF MD6	
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
1 F/LVV/KB/01 Keluhan 2 F/LVV/KB/02 Penanganan Keluhan/Banding 3 F/LVV/PTK/01 Permintaan Tindakan Korektif dan Pencegahan 4 F/LVV/ADM/03 Notulen Rapat 5 F/LVV/KB/03 Banding 6 F/LVV/KB/04 Surat Tugas Komite Banding 7 F/LVV/KB/05 Surat Keputusan Banding 8 F/LVV/ADM/02 Daftar Hadir		1. Komputer  2. ATK
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Apabila SOP Penanganan Keluhan dan Banding tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan menyebabkan terhambatnya layanan validasi verifikasi di BBKPP		

No	Kegiatan	Pelaksana				Klien	Mutu Baku			Keterangan
		Ka. BBSPJIKPP	Koord. PJT	Koord. LVV	Komite Banding		Kelengkapan	Waktu	Output	
I.	<b>Keluhan</b>									
1	Mengajukan keluhan									
2	Menerima keluhan dari klien.						F/LVV/KB/01 Keluhan	10 menit		
3	Mempertimbangkan sifat keluhan apakah bersifat administratif atau teknis. Jika keluhan bersifat administratif, maka keluhan ditangani oleh Koordinator PJT. Jika keluhan bersifat teknis akan diteruskan kepada Koordinator LVV.						F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding	10 menit	Nota dinas	
4	Menindaklanjuti keluhan yang bersifat administratif.									

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Ka. BBSPJIKKP	Koord. PJT	Koord. LVV	Komite Banding	Klien	Kelengkapan	Waktu		Output
5	Mengkaji keluhan yang bersifat teknis dan mengevaluasi kebenaran keluhan.			tidak Ya			F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding	60 menit	keputusan penanganan keluhan	
6	Menindaklanjuti keluhan yang terbukti benar. Tindak lanjut keluhan teknis dapat berupa tindakan korektif (untuk keluhan teknis yang bersifat tidak serius), atau melalui rapat dengan bagian terkait			Korektif Rapat			F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding F/LVV/PTK/01 Permintaan Tindakan Korektif dan Pencegahan	1 hari	Tindakan korektif atau rapat penanganan keluhan	
7	Jika rapat menghasilkan keputusan: menyerahkan hasil keputusan rapat kepada Koordinator PJT untuk dapat diserahkan pada klien. Jika rapat tidak dapat menghasilkan keputusan, maka Koordinator LVV melaporkan kepada Ka. BBSPJIKKP untuk memutuskannya. Koordinator PJT mencatat keputusan yang ditetapkan			tidak Ya			F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding F/LVV/ADM/03 Notulen Rapat	1 hari	Notulen rapat, keputusan Ka. BBSPJIKKP atas penanganan keluhan	
8	Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian keluhan kepada klien						F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding	10 menit	Surat Dinas	
9	Menerima hasil penanganan keluhan						Surat Dinas			
<b>II. Banding</b>										
1	Mengajukan permohonan banding secara tertulis						F/LVV/KB/03 Banding			
2	Menerima permohonan banding, mengevaluasi kebenaran permohonan banding dan melaporkan kepada Ka. BBSPJIKKP						F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding	10 menit	Evaluasi permohonan banding, laporan	
3	Membentuk Komite Banding yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparial/netral dari masalah yang menjadi topik banding.						F/LVV/KB/04 Surat tugas komite banding	30 menit	Surat tugas komite banding	
4	Mengadakan rapat penyelesaian banding dan menyerahkan keputusan penyelesaian banding kepada Ka. BBSPJIKKP						Undangan F/LVV/ADM/02 Daftar Hadir F/LVV/ADM/03 Notulen Rapat	1 hari	Notulen rapat	
5	Membuat surat keputusan banding berdasarkan hasil rapat Komite Banding. Surat keputusan banding dapat berupa penerimaan maupun penolakan						F/LVV/KB/05 Surat keputusan banding	30 menit	Surat keputusan banding	
6	Jika permohonan banding diterima: Mengkoordinir penyelesaian tidak lanjut banding dan selanjutnya menyampaikan secara tertulis kepada klien/pemohon. Jika permohonan banding ditolak: Menyampaikan kepada klien/pemohon untuk melakukan penyelesaian tindak lanjut yang diperlukan.			ditolak diterima			F/LVV/KB/05 Surat keputusan banding	.....		

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Ka. BBSPJIKKP	Koord. PJT	Koord. LVV	Komite Banding	Klien	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menyampaikan keputusan banding kepada klien						F/LVV/KB/05 Surat keputusan banding	10 menit	Surat dinas	
8	Menerima hasil penanganan banding						Surat dinas			