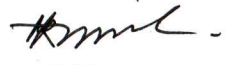




Nomor Prosedur:	SOP/BBKKP/LI/7.03
Tanggal Pembuatan:	1 Maret 2022
Tanggal Revisi:	29 Januari 2024
Tanggal Efektif:	30 Januari 2024
Revisi:	02
Disahkan oleh:	 Kepala Hagung Eko Pawoko Manajer Mutu
Dibuat oleh:	 Metrison
Nama Prosedur:	Pengaduan, Banding, dan Perselisihan

BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI BESAR KULIT, KARET DAN PLASTIK
LEMBAGA INSPEKSI - BALAI BESAR KULIT, KARET, DAN PLASTIK

DASAR HUKUM

- 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; Besar Kulit, Karet, dan Plastik;
- Keputusan Kepala Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik tentang Penetapan Personel Pelaksana Kegiatan Inspeksi di Balai Besar, Kulit, Karet, dan Plastik.
- Permenperin Nomor 42/M-IND/PER/8/2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP

KUALIFIKASI PELAKSANA

- Memahami dokumen SNI ISO 19011;
- Memahami dokumen SNI ISO/IEC 17020;
- Memahami dokumen ILAC P15-05.

KETERKAITAN

- F/1.4/09 - Formulir Daftar Hadir;
- F/1.4/10 - Formulir Notulen Rapat;
- F/1.4/20 - Formulir Undangan Rapat;
- F/LI/KEL/01 - Formulir Keluhan Perusahaan;
- F/LI/KEL/02 - Formulir Banding.

PERALATAN DAN / ATAU PERLENGKAPAN

- Komputer
- ATK

PERINGATAN

Apabila SOP Pengaduan, Banding, dan perselisihan tidak dijalankan sebagaimana mestinya maka akan menyebabkan kekecewaan pelanggan, berpengaruh terhadap indeks kepuasan pelanggan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Indeks Keabsahan Berlangganan.

No.	Aktivitas	Pelaksana							Baku Mutu			Keterangan
		Kepala BBKKP	Koordinator LI - BBKKP	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Klien LI - BBKKP	Pihak Lain	Panel Banding LI - BBKKP	PTUN Yogyakarta	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Klien LI - BBKKP terhadap LI - BBKKP											
1,1	Menyampaikan pengaduan secara tertulis								- Formulir Keluhan Perusahaan (F/LI/KEL/01)	10 menit	- Disposisi	
1,2	Menerima pengaduan dari Klien LI - BBKKP sebagai berikut: a) Pengaduan yang bersifat administratif ditindaklanjuti oleh Kepala Bagian TU - BBKKP; b) Pengaduan yang bersifat teknis ditindaklanjuti oleh Koordinator LI - BBKKP.								- Formulir Keluhan Perusahaan (F/LI/KEL/01)	15 menit	- Memo Dinas	
1,3	Melakukan pengkajian jenis pengaduan yang bersifat teknis, melakukan evaluasi terhadap kebenaran pengaduan, dan menindaklanjutinya jika pengaduan tersebut benar.		tidak	ya					- Memo Dinas	15 menit	- Formulir Tindak Lanjut penyelesaian - Formulir Undangan (F/1.4/20);	

No.	Aktivitas	Pelaksana						Baku Mutu			Keterangan	
		Kepala BBKPP	Koordinator LI - BBKPP	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Klien LI - BBKPP	Pihak Lain	Panel Banding LI - BBKPP	PTUN Yogyakarta	Kelengkapan	Waktu		Output
	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan dengan membuat tindakan korektif atau melalui rapat dengan bagian terkait jika pengaduan sangat serius. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan kepada Ketua Tim										- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10)	
1,4	Jika rapat yang dipimpin Koordinator LI - BBKPP tidak dapat mengambil keputusan, maka Koordinator LI - BBKPP melaporkan kepada Kepala BBKPP untuk memutuskannya. Kepala Bagian TU - BBKPP mencatat keputusan yang ditetapkan.	↓							- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10)	10 menit	- Disposisi	
1,5	Menyampaikan tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Klien LI - BBKPP.			↓					- Tindak lanjut penyelesaian; - Surat penolakan	3 hari	- Surat Keputusan	
1,6	Menerima tindak lanjut penyelesaian pengaduan				↓				- Surat Keputusan			
2 Pengaduan Pihak Lain terhadap Klien LI - BBKPP												
2,1	Menyampaikan pengaduan secara tertulis.					↓			- Formulir Keluhan Perusahaan (F/LI/KEL/01)	10 menit	- Disposisi	
2,2	Menerima dan mencatat pengaduan secara tertulis dari pihak lain terkait Klien LI - BBKPP, serta dikoordinasikan kepada Koordinator LI - BBKPP.			↓					- Formulir Keluhan Perusahaan (F/LI/KEL/01)	10 menit	- Disposisi	
2,3	Melakukan pengkajian, verifikasi, dan evaluasi terhadap jenis pengaduan, serta menginformasikan secara tertulis pengaduan tersebut kepada klien LI - BBKPP jika benar.		↓							15 menit	- Disposisi - Arahan	
2,4	Memberikan pernyataan dan melakukan investigasi terkait keluhan tersebut. Menginformasikan pernyataan tersebut secara tertulis kepada pihak lain yang mengadu dan LI BBKPP.				↓				- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10) - Formulir Undangan (F/1.4/10)	10 menit	- Disposisi	
2,5	Mengundang pihak terkait (Kepala BBKPP) untuk menyelesaikan pengaduan tersebut apabila pihak lain yang mengadu tidak puas. Kepala Bagian TU - BBKPP mencatat keputusan yang ditetapkan.	↓							- Tindak lanjut penyelesaian; - Surat penolakan	3 hari	- Disposisi - Bahan Revisi	
2,6	Menyampaikan keputusan kepada pihak lain dan Klien LI - BBKPP.			↓					- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10)	1 hari	- Surat Keputusan	
2,7	Menerima tindak lanjut pengaduan					↓			- Surat Keputusan			

No.	Aktivitas	Pelaksana						Baku Mutu			Keterangan	
		Kepala BBKPP	Koordinator LI - BBKPP	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Klien LI - BBKPP	Pihak Lain	Panel Banding LI - BBKPP	PTUN Yogyakarta	Kelengkapan	Waktu		Output
3	Banding											
3,1	Menyampaikan banding secara tertulis									60 menit	- Disposisi	
3,2	Menerima banding yang diajukan secara tertulis dari Klien LI - BBKPP yang tidak puas atas hasil inspeksi yang dilakukan LI-BBKPP									1 hari		
3,3	Melaporkan kepada Kepala BBKPP tentang adanya banding secara tertulis								- Formulir Banding (F/LI/KEL/02)	1 hari	- Banding secara tertulis	
3,4	Membentuk Panel Banding yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparisial / netral dari masalah yang menjadi topik banding									1 hari	- Panel Banding	
3,5	Melakukan investigasi. Keputusan penyelesaian banding disampaikan kepada Kepala BBKPP									5 hari	- Disposisi	
3,6	Membuat Surat Keputusan Banding berdasarkan rekomendasi Panel Banding dan disampaikan kepada Koordinator LI - BBKPP dan Ketua Tim Pengembangan Bisnis									2 hari	- Surat Keputusan Banding	
3,7	Mengirim keputusan banding dan memerintahkan Klien LI - BBKPP untuk melakukan penyelesaian tindak lanjut yang diperlukan terhadap keputusan banding									1 hari	- Disposisi	
3,8	Melakukan penyelesaian terhadap keputusan tindak lanjut banding. Jika Klien LI - BBKPP merasa tidak puas dengan keputusan tindak lanjut banding, maka dilakukan sesuai Klausul 4 (Perselisihan)									5 hari		
3,9	Mengkoordinir dan menyampaikan secara tertulis penyelesaian tindak lanjut banding kepada Klien LI - BBKPP									2 hari	- Disposisi	
3,10	Mendokumentasikan dan melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tindak lanjut banding									5 hari		
3,11	Menyimpan dan memelihara dokumentasi tindak lanjut banding									1 hari	- Rekaman Banding	
4	Perselisihan											
4,1	Jika penyelesaian banding tidak memuaskan salah satu pihak atau kedua belah pihak, maka pihak yang tidak puas dapat melaporkan kasusnya kepada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) - Yogyakarta									1 hari	- Disposisi	

No.	Aktivitas	Pelaksana							Baku Mutu			Keterangan
		Kepala BBKPP	Koordinator LI - BBKPP	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Klien LI - BBKPP	Pihak Lain	Panel Banding LI - BBKPP	PTUN Yogyakarta	Kelengkapan	Waktu	Output	
4,2	Menyelesaikan perkara perselisihan dengan mengikuti prosedur yang berlaku									*	- Disposisi	*) menyesuaikan prosedur di PTUN
4,3	Menaati dan melaksanakan Keputusan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) - Yogyakarta									2 hari	- Keputusan Pengadilan	
4,4	Mendokumentasikan penyelesaian perselisihan dan memantau tindak lanjut dan keefektifannya									5 hari	- Dokumen Perselisihan	