	Nomor Prosedur:	SOP/BBKKP/LI/7.03
	Tanggal Pembuatan:	1 Maret 2022
	Tanggal Revisi:	-
	Tanggal Efektif:	1 Maret 2022
	Revisi:	00
	Disahkan oleh:	Kepala BBKKP Ir. Agus Kuntoro, M.T.A.
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI **BALAI BESAR KULIT, KARET DAN PLASTIK** **LEMBAGA INSPEKSI - BALAI BESAR KULIT, KARET, DAN PLASTIK**	Dibuat oleh:	Manajer Mutu Tri Rahayu Setyo Utami, S.T., M.Eng.
	Nama Prosedur:	Pengaduan, Banding, dan Perselisihan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
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; Besar Kulit, Karet, dan Plastik; 2 Keputusan Kepala Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik tentang Penetapan Personel Pelaksana Kegiatan Inspeksi di Balai Besar, Kulit, Karet, dan Plastik. 3 Permenperin Nomor 42/M-IND/PER/8/2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP	1 Memahami dokumen SNI ISO 19011; 2 Memahami dokumen SNI ISO/IEC 17020; 3 Memahami dokumen ILAC P15-05.
KETERKAITAN	**PERALATAN DAN / ATAU PERLENGKAPAN**
1 F/1.4/09 - Formulir Daftar Hadir; 2 F/1.4/10 - Formulir Notulen Rapat; 3 F/1.4/20 - Formulir Undangan Rapat; 4 F/LI/KEL/01 - Formulir Keluhan Perusahaan; 5 F/LI/KEL/02 - Formulir Banding.	1 Komputer 2 ATK
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP Pengaduan, Banding, dan perselisihan tidak dijalankan sebagaimana mestinya maka akan menyebabkan kekecewaan pelanggan, berpengaruh terhadap indeks kepuasan pelanggan.	

No.	Aktivitas	Pelaksana							Baku Mutu			Keterangan
		Kepala BBKKP	Koordinator LI - BBKKP	Koordinator PJT - BBKKP	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. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan dengan membuat tindakan		tidak	ya					- Memo Dinas	15 menit	- Formulir Tindak Lanjut penyelesaian (F ...); - Formulir Undangan (F/1.4/20); - Formulir Notulen	

	dilakukan dengan membuat tindakan korektif atau melalui rapat dengan bagian terkait jika pengaduan sangat serius. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan kepada Koordinator PJT - BBKKP								- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10)	
1,4	Jika rapat yang dipimpin Koordinator LI - BBKKP tidak dapat mengambil keputusan, maka Koordinator LI - BBKKP melaporkan kepada Kepala BBKKP untuk memutuskannya. Kepala Bagian TU - BBKKP mencatat keputusan yang ditetapkan.								- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10)	10 menit	- Disposisi	
1,5	Menyampaikan tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Klien LI - BBKKP.								- 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 - BBKKP**											
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 - BBKKP, serta dikoordinasikan kepada Koordinator LI - BBKKP.								- 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 - BBKKP 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 BBKKP.								- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10) - Formulir Undangan (F/1.4/20);	10 menit	- Disposisi	
2,5	Mengundang pihak terkait (Kepala BBKKP) untuk menyelesaikan pengaduan tersebut apabila pihak lain yang mengadu tidak puas. Kepala Bagian TU - BBKKP mencatat keputusan yang ditetapkan.								- Tindak lanjut penyelesaian; - Surat penolakan	3 hari	- Disposisi - Bahan Revisi	
2,6	Menyampaikan keputusan kepada pihak lain dan Klien LI - BBKKP.								- Formulir Notulen Rapat (F/1.4/10)	1 hari	- Surat Keputusan	
2,7	Menerima tindak lanjut pengaduan								- Surat Keputusan			
3	**Banding**											
3,1	Menyampaikan banding secara tertulis									60 menit	- Disposisi	

3,2	Menerima banding yang diajukan secara tertulis dari Klien LI - BBKKP yang tidak puas atas hasil inspeksi yang dilakukan LI-BBKKP				
3,3	Melaporkan kepada Kepala BBKKP tentang adanya banding secara tertulis	- Formulir Banding (F/LI/KEL/02)		- Banding secara tertulis	
3,4	Membentuk Panel Banding yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparsial / netral dari masalah yang menjadi topik banding			- Panel Banding	
3,5	Melakukan investigasi. Keputusan penyelesaian banding disampaikan kepada Kepala BBKKP			- Disposisi	
3,6	Membuat Surat Keputusan Banding berdasarkan rekomendasi Panel Banding dan disampaikan kepada Koordinator LI - BBKKP dan Koordinator PJT - BBKKP			- Surat Keputusan Banding	
3,7	Mengirim keputusan banding dan memerintahkan Klien LI - BBKKP untuk melakukan penyelesaian tindak lanjut yang diperlukan terhadap keputusan banding			- Disposisi	
3,8	Melakukan penyelesaian terhadap keputusan tindak lanjut banding. Jika Klien LI - BBKKP merasa tidak puas dengan keputusan tindak lanjut banding, maka dilakukan sesuai Klausul 4 (Perselisihan)				
3,9	Mengkoordinir dan menyampaikan secara tertulis penyelesaian tindak lanjut banding kepada Klien LI - BBKKP			- Disposisi	
3.10	Mendokumentasikan dan melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tindak lanjut banding				
3,11	Menyimpan dan memelihara dokumentasi tindak lanjut banding			- 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			- Disposisi	
4,2	Menyelesaikan perkara perselisihan dengan mengikuti prosedur yang berlaku			- Disposisi	
4,3	Menaati dan melaksanakan Keputusan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) - Yogyakarta			- Keputusan Pengadilan	
4,4	Mendokumentasikan penyelesaian perselisihan dan memantau tindak lanjut dan keefektifannya			- Dokumen Perselisihan	