

PUP BBSPJIKKP	Nomor Bagian : SOP-7.9-1
	Terbitan/Revisi : 1/0
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	Tgl. Terbit/ Revisi : 17 Mei 2023
	Halaman : 1 dari 1
Judul Nomor Bagian : Penanganan Keluhan	Disahkan : Koordinator PKPro 

1. Keluhan dari pelanggan/peserta dapat disampaikan secara lisan, tertulis, maupun melalui media elektronik. Keluhan secara lisan dapat melalui telepon atau pelanggan/peserta datang ke BBSPJIKKP. Keluhan secara tertulis dapat melalui surat. Keluhan melalui media elektronik dapat melalui aplikasi *WhatsApp*, *e-mail* atau *website*.
2. Keluhan yang masuk dicatat, dengan mencatat identitas pengadu antara lain nama pengadu, nama pelanggan/peserta, masalah yang diadukan, tanggal pengaduan dan penerima pengaduan.
3. Waktu penyampaian keluhan dapat dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja dari tanggal diterimanya laporan akhir Uji Profisiensi (UP) oleh peserta.
4. Keluhan yang bersifat administrasi ditindaklanjuti oleh Koordinator PJT atau Kepala Bagian Tata Usaha.
5. Koordinator PJT menyampaikan keluhan teknis kepada Koordinator PKPro.
6. Koordinator PKPro bersama Subkoordinator Teknis PUP melakukan penyelidikan terhadap keluhan yang diterima.
7. Subkoordinator Teknis PUP melaporkan hasil penyelidikan ke Koordinator PKPro.
8. Koordinator PKPro menunjuk personel yang berkompeten untuk menindaklanjuti keluhan tersebut.
9. Apabila keluhan terkait pelaporan hasil yang sudah diterbitkan dan berdampak peninjauan ulang terhadap hasil, maka dilaksanakan dengan SOP "Penanganan Banding".
10. Apabila dibutuhkan, BBSPJIKKP menyampaikan surat jawaban resmi atas keluhan yang disampaikan pelanggan/peserta.
11. PUP BBSPJIKKP menyimpan semua rekaman yang berhubungan dengan keluhan.