


PUP BBSPJIKKP	Nomor Bagian : SOP-7.9-1
	Terbitan/Revisi : 1/3
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	Tgl. Terbit/ : 29 Desember 2023 Tgl. Revisi : 05 Maret 2026
	Halaman : 1 dari 1
Judul Nomor Bagian : Penanganan Keluhan	Disahkan : Manajer Mutu 

1. Keluhan dari pelanggan/peserta dapat disampaikan secara lisan, tertulis, maupun melalui media elektronik. Keluhan secara lisan dapat melalui telepon ke Sekretariat Pelayanan Informasi Publik BBSPJIKKP atau pelanggan/peserta datang langsung ke BBSPJIKKP. Keluhan secara tertulis dapat melalui surat ke Sekretariat Pelayanan Informasi Publik BBSPJIKKP. Keluhan melalui media elektronik dapat melalui aplikasi *WhatsApp*, *e-mail* atau *website* BBSPJIKKP.
2. Keluhan yang masuk dicatat, dengan mencatat identitas pengadu antara lain nama pengadu, nama pelanggan/peserta, masalah yang diadukan, tanggal pengaduan dan penerima pengaduan oleh Sekretariat Pelayanan Informasi Publik BBSPJIKKP.
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 Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis atau Kepala Bagian Tata Usaha.
5. Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menyampaikan keluhan teknis kepada Ketua Tim Kerja PUP.
6. Ketua Tim Kerja PUP bersama Manajer Teknis PUP melakukan penyelidikan terhadap keluhan yang diterima.
7. Manajer Teknis PUP melaporkan hasil penyelidikan ke Ketua Tim Kerja PUP.
8. Ketua Tim Kerja PUP menunjuk personel yang berkompeten untuk menindaklanjuti keluhan tersebut.
9. Apabila keluhan terkait pelaporan hasil yang sudah diterbitkan dan berdampak peninjauan ulang terhadap hasil, maka diidentifikasi sebagai pekerjaan tidak sesuai dan dilaksanakan dengan SOP-7.10-1 Pengendalian Pekerjaan PUP yang Tidak Sesuai.
10. Sekretariat Pelayanan Informasi Publik BBSPJIKKP melaporkan progress kepada pengadu dan apabila diperlukan menyampaikan surat jawaban resmi atas keluhan yang disampaikan pelanggan/peserta.
11. Sekretariat Pelayanan Informasi Publik BBSPJIKKP menyimpan semua rekaman yang berhubungan dengan keluhan.