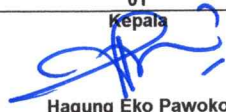









BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI

BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI KULIT, KARET, DAN PLASTIK

LEMBAGA VALIDASI VERIFIKASI BALAI BESAR KULIT, KARET, DAN PLASTIK

Nomor SOP	SOP/BBKPP/LVV/09.08
Tanggal Pembuatan	25 April 2022
Tanggal Revisi	29 Januari 2024
Tanggal Efektif	30 Januari 2024
Revisi	01
Disahkan Oleh	Kepala  Hagung Eko Pawoko Manajer Lembaga
Dibuat Oleh	 Tri Rahayu Setyo Utami Keluhan dan Banding
Nama SOP	Keluhan dan Banding
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	1. Memahami dokumen SNI ISO 14065
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	2. Memahami dokumen SNI ISO 17029
3. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 42/M-IND/PER/8/2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Perindustrian	3. Memahami dokumen IAF MD6
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. F/LVV/KB/01 Keluhan	1. Komputer
2. F/LVV/KB/02 Penanganan Keluhan/Banding	2. Alat Tulis Kantor (ATK)
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	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila SOP Keluhan dan Banding tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan menyebabkan terhambatnya layanan validasi verifikasi di BBKPP	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Manajer Puncak	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Manajer Lembaga	Komite Banding	Klien	Kelengkapan	Waktu	
I.	KELUHAN								
	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 Ketua Tim Pengembangan Bisnis, Jika keluhan bersifat teknis akan diteruskan kepada Manajer Lembaga.						F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding	10 menit	Nota Dinas
									
									

TERKENDALI

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Manajer Puncak	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Manajer Lembaga	Komite Banding	Klien	Kelengkapan	Waktu	Output	
4.	Menindaklanjuti keluhan yang bersifat administratif.		A	B						
5.	Mengkaji keluhan yang bersifat teknis dan mengevaluasi kebenaran keluhan.			tidak			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 Ketua Tim Pengembangan Bisnis untuk dapat diserahkan pada klien. Jika rapat tidak dapat menghasilkan keputusan, maka Manajer Lembaga melaporkan kepada Manajer Puncak untuk memutuskannya. Ketua Tim Pengembangan Bisnis 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			
II. BANDING										
1.	Mengajukan permohonan banding secara tertulis						F/LVV/KB/03 Banding			
2.	Menerima permohonan banding, mengevaluasi kebenaran permohonan banding dan melaporkan kepada Manajer Puncak						F/LVV/KB/02 Penanganan keluhan/banding	10 menit	Evaluasi permohonan banding, laporan permohonan banding	
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 Manajer Puncak						Undangan; F/LVV/ADM/02 Daftar Hadir; F/LVV/ADM/03 Notulen Rapat	1 hari	Notulen rapat	

TERKENDALI

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Manajer Puncak	Ketua Tim Pengembangan Bisnis	Manajer Lembaga	Komite Banding	Klien	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Membuat surat keputusan banding berdasarkan hasil rapat Komite Banding. Surat keputusan banding dapat berupa penerimaan maupun penolakan				C		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.						F/LVV/KB/05 Surat keputusan banding		
7.	Menyampaikan keputusan banding kepada klien						F/LVV/KB/05 Surat keputusan banding	10 menit	Surat dinas	
8.	Menerima hasil penanganan banding						Surat dinas			