S.O.P MENANGANI KELUHAN

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	√	TIDAK TERKENDALI	

SALINAN	
0	√
1	
2	
3	
4	
5	
6	

NOMOR EDISI	1	TANGGAL EDISI	
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	
NOMOR DOKUMEN	SOP/PPS/9.9/KLH		

PERHATIAN

Dokumen SOP ini merupakan dokumen yang terkendali apabila terdapat tanda contreng "TERKENDALI".

Bidang Sistem Manajemn Mutu LSP P3 Teknologi Informasi Banua sebagai penjaminan mutu sertifikasi harus memastikan bahwa dokumen ini telah aman dari segala perubahan sehinga data digunakan oleh pemegang dokumen ini untuk melaksankan asesmen

Dokumen SOP ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya maupun sebagian tanpa ijin sebelumnya dari Ketua LSP P3 Teknologi Informasi Banua

	SOP	No. Bagian	:	FRM/PPS/9.9/KLH
		Edisi / Revisi	:	1 / 00
	MENANGANI KELUHAN	Berlaku Sejak	:	Tanggal 16 Oktober
		Halaman	:	1 dari 1
		Disetujui Oleh	:	Direktur LSP-P3 Teknologi Informasi Banua

1. Distribusi SOP Terkendali

Distribusi FORMULIR Terkendali diatur sebagai berikut:

Nomor Copy	Penerima	Tanggal	Tanda tangan
00	Master disimpan oleh Bidang Manajemen Mutu		
01	Dewan Pengarah		
02	Direktur LSP-P3 Banua Teknologi Informasi		
03	Bidang Administrasi		
04	Bidang Sertifikasi		
05	BNSP		
06	Asesor Kompetensi		

2. **Distribusi Dokumen SOP Tidak Terkendali**

   Dokumen FORMULIR Tidak Terkendali harus diberi cap/tanda "**Tidak Terkendali**" berwarna biru, terlihat secara jelas pada halaman muka.

	SOP	No. Bagian : FRM/PPS/9.9/KLH
		Edisi / Revisi : 1 / 00
	MENANGANI KELUHAN	Berlaku Sejak : Tanggal 16 Oktober
		Halaman : 1 dari 1
		Disetujui Oleh : Direktur LSP-P3 Teknologi Informasi Banua

SOP MENANGANI KELUHAN

Penanggungjawab :	Bidang Manajemen Mutu
Tujuan	Memastikan kegiatan Menangani Keluhan yang valid dan mampu telusur terhadap standar kompetensi
Ruang Lingkup	Mulai dari Menerima keluhan, menangani keluhan sampai membuat rekomendasi keputusan terhadap keluhan
Acuan:	Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 333 Tahun 2020 Sertifikasi; Kode Unit M.74SPS03.104.1 (Menangani Keluhan)

PROSES	INSTRUKSI KERJA	SARANA/ALAT/ MEDIA	OUTPUT	PENANGGUNG JAWAB
1. Menerima keluhan	1.1 Tetapkan tanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan. 1.2 Konfirmasi keluhan, apakah berkaitan dengan kegiatan sertifikasi, atau berkaitan dengan klien bersertifikat. 1.3 Jika keluhan berkaitan tentang personel bersertifikat, rujuk setiap keluhan pada waktu yang tepat. 1.4 Pastikan proses keluhan tetap menjaga kerahasiaan.	Dok FR.RKP	Rek FR.RKP	Manajer mutu
2. Menangani keluhan	2.1 Lakukan validasi keluhan dari pelanggan. 2.2 Selidiki keluhan termasuk tindakan-tindakan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap mereka. 2.3 Rekam keluhan untuk didokumentasikan. 2.4 Tetapkan tindakan dalam menanggapi setiap keluhan. 2.5 Pastikan setiap koreksi dan tindakan korektif yang diambil telah sesuai.	Dok FR.RKP	Rek FR.RKP	Manajer mutu

	SOP	No. Bagian : FRM/PPS/9.9/KLH
		Edisi / Revisi : 1 / 00
	MENANGANI KELUHAN	Berlaku Sejak : Tanggal 16 Oktober
		Halaman : 1 dari 1
		Disetujui Oleh : Direktur LSP-P3 Teknologi Informasi Banua

3. Membuat rekomendasi keputusan terhadap keluhan	3.1 Bila mungkin, keluhan yang disampaikan oleh pengadu diakui oleh unit kerja, dan diberikan laporan kemajuan dari penanganan keluhan. 3.2 Kaji dan setujui keputusan terhadap penanganan keluhan oleh tim/individu yang tidak terlibat dalam subjek pengaduan. 3.3 Bila keluhan yang diajukan terkait dengan pemegang sertifikat, kaji bersama pemegang sertifikat dan pihak yang mengajukan keluhan subjek keluhan, dan buat resolusi yang hasilnya dapat diketahui oleh publik. 3.4 Lakukan pemecahan masalah dalam pengambilan keputusan dengan tetap menjaga integritas dan ketidakberpihakan. 3.5 Komunikasikan keputusan terhadap keluhan kepada pengadu. 3.6 Bila mungkin, berikan pemberitahuan resmi akhir proses penanganan keluhan kepada pelapor.	Dok FR.RKP	Rek FR.RKP	Manajer mutu

Dibuat oleh: Manajer Bidang manajemen Mutu	Diperiksa oleh: Manajer Bidang Sertifikasi	Disetujui oleh: Direktur LSP
Fakhriani Ekawati	Billy Sabella	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI P3 TEKNOLOGI INFORMASI BANUA Nur Rahmi Rosada
Tanggal: 13 Oktober 2025	Tanggal: 15 Oktober 2025	Tanggal: 16 Oktober 2025