

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No.Dokumen : SOP.LSP.02/LSP-P1.SMKN3KOB1/X/2025 PR.016
		Edisi / Revisi : 01/00
	KELUHAN	Berlaku sejak : 01 Oktober 2025
		Halaman : 1/ 1

1. **Tujuan** : Memastikan pelaksanaan sertifikasi kompetensi sesuai dengan yang diharapkan dan dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta uji kompetensi yang disesuaikan dengan Pedoman BNSP 201 dan Regulasi Teknis terkait.
2. **Ruang lingkup** : Menerima Banding hingga rekomendasi keputusan banding.
3. **Koordinator** : Bagian Sertifikasi
4. **Acuan** : Pedoman BNSP 201
5. **Proses Prosedur** :

LANGKAH PROSEDUR	MEDIA DAN KELUARAN	PENANGGUNG JAWAB
1. Menerima Keluhan Instruksi Kerja : <ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan banding dan keluhan. • Catat tanggal penerimaan. • Periksa kelengkapan administrasi pemohon. • Minta persyaratan tambahan apabila dinyatakan masih kurang lengkap. • Meneruskan permohonan banding kepada tim asesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir banding keluhan hasil uji kompetensi (FR.BAN.01.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan
↓		
2. Mengidentifikasi Keluhan Instruksi Kerja : <ul style="list-style-type: none"> • Buat surat penugasan investigasi. • Lakukan identifikasi banding. • Analisa banding. • Investigasi banding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir surat penugasan investigasi banding / keluhan (FR.BAN.01.2) • Formulir banding investigasi dan rekomendasi tindak lanjut (FR.BAN.01.3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Bagian Teknis Sertifikasi
↓		
3. Rekomendasi Keputusan Keluhan Instruksi Kerja: <ul style="list-style-type: none"> • Adakan rapat pleno asesor. • Catatan keputusan rapat. • Buat laporan manajemen terhadap hasil keputusan banding. • Sampaikan hasil keputusan banding kepada pemohon. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan hasil rapat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala LSP

S

<i>Dibuat oleh :</i> <i>Bagian Administrasi</i> <i>Khatimah, ST</i>	<i>Diperiksa oleh :</i> <i>Bagian Manajemen Mutu</i> <i>Adi Hidayat Argubi, SST.Par</i>	<i>Disetujui oleh :</i> <i>Ketua LSP-P1 SMKN 3 Kota Bima</i> <i>Yati, SST.Par</i>
---	---	---

=

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No.Dokumen : SOP.LSP.10.02/XI/2013 PR.016
		Edisi / Revisi : 01/00
	BANDING DAN KELUHAN	Berlaku sejak : 12 Nopember 2013
		Halaman : 2/ 2