




















 <p>PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA</p>	Nomor SOP	14691/OT.05.00
	Tanggal Pembuatan	13 November 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta,  Asep Kuswanto NIP 197309021998031006
DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Judul SOP	PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
LABORATORIUM LINGKUNGAN HIDUP DAERAH		

Dasar Hukum 1. Undang-undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. 13 Tahun 2023 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pengambilan Contoh Uji 5. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 tahun 2023 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Laboratorium Lingkungan Hidup Daerah	Kualifikasi pelaksana 1. Memahami tugas dan fungsi LLHD 2. Mengetahui tugas, tanggung jawab dan wewenang pelayanan 3. Memahami tata cara penanganan pengaduan pelanggan
Keterkaitan 1. No.19/PP Pengaduan	Peralatan/perlengkapan 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Komputer/Printer 3. Jaringan internet 4. Kotak Pengaduan
Peringatan SOP ini dibuat untuk dilaksanakan dalam penyelesaian pengaduan pelanggan.	Pencatatan dan pendataan Disimpan sebagai data elektronik dan manual

Catatan :

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Laboratorium	Kasubbag Tata Usaha	Kasatpel Pengendalian Mutu	Penanggung Jawab Area	Petugas Administrasi	Pelanggan	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan melalui : surat pengaduan, telepon, email, kotak pengaduan, website, datang langsung ke kantor LLHD							1. Dokumen Pengaduan	5 menit	1. Surat Pengaduan	
2	Menerima, memverifikasi dan memproses pengaduan						Tidak  Ya 	1. Surat Pengaduan 2. Formulir Pengaduan No. 19/1/DP	5 menit	1. Rekaman Pengaduan No. 19/1/DP	- Pengaduan teknis diterima maksimal 30 hari setelah contoh uji diterima - Pengaduan administrasi diterima sebelum Laporan Hasil Uji diterbitkan
3	Memverifikasi pengaduan pelanggan							1. Rekaman Pengaduan No. 19/1/DP 2. Form Log Book Pengaduan No. 19/2/DP	5 menit	1. Rekaman Pengaduan No. 19/1/DP 2. Rekaman Log Book Pengaduan No. 19/2/DP	
4	Memberikan surat disposisi sesuai dengan jenis pengaduan							1. Rekaman Pengaduan No. 19/1/DP	5 menit	1. Rekaman Pengaduan No. 19/1/DP 2. Disposisi	- Pengaduan Teknis : terkait Pengujian - Pengaduan Administrasi : terkait administrasi pelanggan
5	Melakukan investigasi dan tindakan perbaikan							1. Rekaman Pengaduan No. 19/1/DP 2. Formulir Penanganan Pengaduan No. 19/2/DP	5 hari	1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/2/DP	- Investigasi dilakukan oleh penanggung jawab area bersama Kasatpel Pengendalian Mutu - Penanggung jawab area administrasi : Kasubbag Tata Usaha - Penanggung jawab area teknis : Kasatpel Pengujian terkait - Penyelesaian Pengaduan Administrasi : 3 Hari kerja - Penyelesaian Pengaduan Teknis : 6 Hari kerja
6	Membuat laporan hasil investigasi dan melampirkan bukti-bukti terkait							1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP	60 menit	1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP	
7	Melakukan verifikasi penanganan pengaduan				Tidak  Ya 			1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP	5 menit	1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP yang telah diverifikasi	
8	Melakukan verifikasi penanganan pengaduan			Tidak  Ya 				1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP yang telah diverifikasi	5 menit	1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP yang telah diverifikasi	
9	Melakukan verifikasi penanganan pengaduan dan mengesahkan tindakan perbaikan		Tidak  Ya 					1. Draft Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP yang telah diverifikasi	5 menit	1. Rekaman Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP	
10	Mengirim kepada pelanggan dan mencatat penyelesaian pengaduan pada logbook							1. Rekaman Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP 2. Formulir Logbook Pengaduan Pelanggan No. 19/2/DP	5 menit	1. Rekaman Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP 2. Rekaman Logbook Pengaduan Pelanggan No. 19/2/DP	
9	Menerima hasil laporan pengaduan							1. Rekaman Penanganan Pengaduan No. 19/3/DP 2. Draft Surat Jawaban Pengaduan	1 menit	1. Surat Jawaban Pengaduan	