



**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

**UPT LABORATORIUM**

Nomor SOP	: 600.4.26.2 / 1415 / LAB-DLH
Tgl. Pembuatan	: 6 November 2023
Tgl. Revisi	:
Tgl. Efektif	: 6 November 2023
Disahkan oleh	: KEPALA DINAS,  SIRATONI A.P., M.M. NIP. 19750610 199501 1 001
Nama SOP	: PENGADUAN LAPORAN HASIL UJI (LHU)

**Dasar hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
2. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/10/2020 Tentang Laboratorium Lingkungan
3. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 01 Tahun 2016 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah Atas Laboratorium Lingkungan Pada Badan Lingkungan Hidup Kota Banjarbaru
4. Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjarbaru
5. Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok, dan Fungsi Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Lingkungan Hidup Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjarbaru

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Mengetahui alur penyampaian dan penyelesaian pengaduan dari pelanggan
2. Mengetahui sifat materi pengaduan

**Keterkaitan :**

1. SOP Pengujian Contoh Uji
2. SOP Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU)

**Peralatan / Perlengkapan :**

1. Komputer
2. Printer

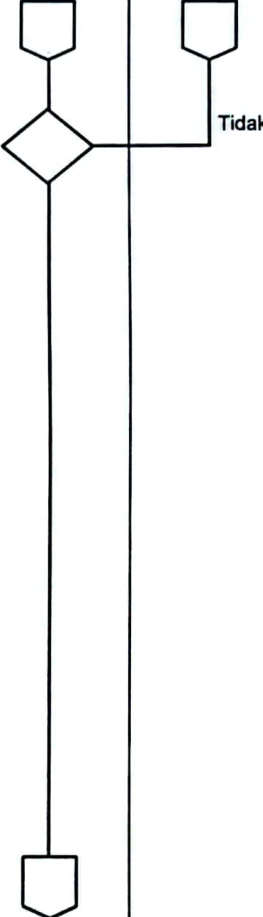
**Peringatan :**

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka tidak dapat memenuhi pelayanan pelanggan.

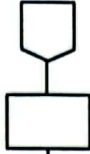

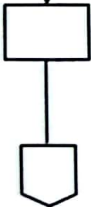
**Pencatatan dan Pendataan :**

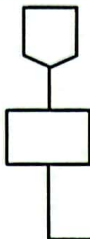
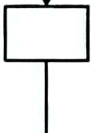
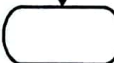
Disimpan sebagai data elektronik, manual, dan diarsipkan ke dalam map *clip file*.

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pengadministrasi Contoh Uji	Kasubag TU	Pengelola/ Koordinator Laboratorium	Analisis Sistem Mutu Laboratorium	Kepala Laboratorium	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan dari pelanggan baik secara lisan maupun tertulis.						Pengaduan (Lisan/Tertulis)	15 menit	Pengaduan (Lisan/Tertulis)	
2.	Memastikan pengaduan tersebut berkaitan dengan tanggung jawab kegiatan di laboratorium. Menyampaikan pengaduan.						Pengaduan (Lisan/Tertulis)	10 menit	1. Laporan Hasil Uji yang diadukan 2. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan (Rekaman Pengaduan Lisan/Tertulis)	
3.	Melakukan verifikasi secara administrasi.						1. Laporan Hasil Uji yang diadukan 2. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan (Rekaman Pengaduan Lisan/Tertulis)	15 menit	Map Job Number	1. Jumlah contoh uji yang diterima oleh laboratorium 2. Parameter yang harus diuji 3. Waktu dan cara penyerahan laporan hasil pengujian 4. Biaya pengujian 5. Persyaratan administrasi lainnya
			Ya							
			Tidak							

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadministrasi Contoh Uji	Kasubag TU	Pengelola/ Koordinator Laboratorium	Analisis Sistem Mutu Laboratorium	Kepala Laboratorium	Kelengkapan	Waktu		Output
4.	<p>Menindaklanjuti sesegera mungkin bila materi pengaduan bersifat teknis dengan mengadakan pembahasan dengan personil terkait di laboratorium yang bertanggungjawab terhadap pengujian yang menjadi dasar pengaduan.</p> <p>Melakukan ketertelusuran rekaman pengamatan, perhitungan, pengolahan data, pengendalian mutu pengujian, dan keabsahan hasil uji serta persyaratan pelanggan yang tertuang dalam permohonan pengujian. Melakukan pemeriksaan juga terhadap pengambilan contoh uji dan pengendalian mutu di lapangan (bila diperlukan), preparasi, analisis, dan pelaporan.</p>				Tidak		Map Job Number	3 hari	<p>1. Rekaman data pengujian</p> <p>2. Draft Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan</p> <p>3. Draft Amandemen Laporan Hasil Uji (LHU)</p>	<p>Jika memungkinkan, arsip contoh uji yang masih memenuhi syarat maka dilakukan pengujian ulang sebagai pembuktiannya.</p> <p>Jika ternyata pengaduan benar adanya, melakukan tindakan perbaikan berdasarkan persyaratan yang ada dan/atau sistem manajemen mutu laboratorium sampai diperoleh kesepakatan serta kepuasan pelanggan. Membuat konsep Laporan Hasil Uji (LHU) untuk amandemen Laporan Hasil Uji (LHU).</p> <p>Jika tidak ditemukan adanya bukti-bukti terhadap pengaduan, maka menjelaskan kepada pelanggan dengan tetap menjaga hubungan baik disertakan bukti-bukti yang ada bahwa pengaduan tersebut tidak benar adanya.</p>



No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pengadministrasi Contoh Uji	Kasubag TU	Pengelola/ Koordinator Laboratorium	Analisis Sistem Mutu Laboratorium	Kepala Laboratorium	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Melakukan verifikasi terhadap penerapan sistem manajemen mutu laboratorium berkaitan dengan pengaduan dan hasil tindakan perbaikan.						1. Rekaman data pengujian 2. Draft Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan 3. Draft Amandemen Laporan Hasil Uji (LHU)	15 menit	1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang diverifikasi 2. Bukti Tindakan Perbaikan	
6.	Mengkomunikasikan kepada pelanggan terkait hasil tindakan perbaikan dan amandemen laporan hasil uji, serta memastikan kesepakatan dan kepuasan pelanggan.						1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang diverifikasi 2. Bukti Tindakan Perbaikan	5 menit	1. Hasil kesepakatan dan kepuasan pelanggan 2. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan 3. Amandemen Laporan Hasil Uji	
7.	Menandatangani formulir temuan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan.						1. Hasil kesepakatan dan kepuasan pelanggan 2. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan 3. Amandemen Laporan Hasil Uji	5 menit	1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang ditandatangani 2. Bukti Tindakan Perbaikan	

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pengadministrasi Contoh Uji	Kasubag TU	Pengelola/ Koordinator Laboratorium	Analisis Sistem Mutu Laboratorium	Kepala Laboratorium	Kelengkapan	Waktu	Output	
8.	Menandatangani formulir temuan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan terkait pengaduan.						1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang ditandatangani  2. Bukti Tindakan Perbaikan	5 menit	1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang ditandatangani  2. Bukti Tindakan Perbaikan	
9.	Menandatangani formulir temuan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan terkait pengaduan.						1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang ditandatangani  2. Bukti Tindakan Perbaikan	5 menit	1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang ditandatangani  2. Bukti Tindakan Perbaikan	
10.	Menandatangani formulir temuan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan terkait pengaduan.						1. Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang ditandatangani  2. Bukti Tindakan Perbaikan	5 menit	Formulir Temuan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang disahkan	