



S.O.P

(STANDARD OPERATING PROCEDURE)

KELUHAN

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	☒	TIDAK TERKENDALI		Revisi ke-
NOMOR EDISI	01	TANGGAL EDISI	03 Desember 2021		0
TIPE DOKUMEN	S.O.P	TANGGAL REVISI	02 Desember 2024		1
NOMOR DOKUMEN	SOP-SER-15				2
					3
					4
					5
					6

Dibuat oleh Tim Penyusun	Diperiksa oleh Ketua Pelaksana	disahkan oleh : Ketua Pengarah
		
Linda Widiarsih, S.PT	Tugimin, ST	Endang Prijatna, ST

	LSP KESELAMATAN KESEHATAN KERJA		
	S.O.P	No.Dokumen	: SOP-SER-15
		Edisi / Revisi	: 01/03
		Tanggal Berlaku	: 02 Desember 2024
KELUHAN		Halaman	: 1 dari 2

1. **Tujuan** : Memastikan pelaksanaan sertifikasi kompetensi sesuai dengan yang diharapkan dan dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta uji kompetensi yang disesuaikan dengan Pedoman BNSP 201, SKKNI 333 tahun 2020, ISO 17024 dan Regulasi Teknis terkait.
2. **Ruang lingkup** : Menerima Keluhan hingga rekomendasi keputusan Keluhan.
3. **Koordinator** : Manager Sertifikasi.
4. **Acuan** : a. Pedoman BNSP 201 Tahun 2014;
b. SKKNI 333 tahun 2020
c. SNI ISO IEC 17024:2012
5. **Proses Prosedur** :

LANGKAH PROSEDUR	MEDIA DAN KELUARAN	PENANGGUNG JAWAB
1. Menerima Keluhan. Instruksi Kerja : - Menetapkan tanggungjawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan. - Mengkonfirmasi keluhan, apakah berkaitan dengan kegiatan sertifikasi, atau berkaitan dengan klien bersertifikat. - Merujuk setiap keluhan pada waktu yang tepat, jika keluhan berkaitan tentang personel bersertifikat. - Memastikan proses keluhan tetap menjaga kerahasiaan.	Formulir pengaduan keluhan hasil uji kompetensi (FR.BAN.01.1)	Manager Administrasi
2. Menangani Keluhan. Instruksi Kerja : - Melakukan validasi keluhan dari pelanggan. - Menyelidiki keluhan termasuk tindakan-tindakan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap mereka. - Mendokumentasikan Keluhan untuk direkam. - Menetapkan tindakan dalam menangani setiap keluhan. - Memastikan setiap koreksi dan tindakan korektif yang diambil telah sesuai.	- Formulir surat penugasan investigasi keluhan (FR.BAN.01.2) - Formulir keluhan investigasi dan rekomendasi tindak lanjut (FR.BAN.01.3)	Manager Sertifikasi

3. Membuat Rekomendasi Keputusan terhadap Keluhan.

- Mengakui keluhan yang disampaikan pengadu oleh unit kerja, dan diberikan laporan kemajuan dari penanganan keluhan.
- Mengkaji dan menyetujui Keputusan terhadap penanganan keluhan oleh tim/individu yang tidak terlibat dalam subjek pengaduan.
- Mengkaji keluhan yang terkait dengan pemegang sertifikat, bersama pemegang sertifikat dan pihak yang mengajukan keluhan subjek keluhan, dan dibuat resolusi yang hasilnya dapat diketahui oleh publik.
- Melakukan pemecahan masalah dalam pengambilan keputusan dengan menjaga integritas dan ketidakberpihakan.
- Mengkomunikasikan keputusan kepada keluhan kepada pengadu.
- Memberikan pemberitahuan resmi akhir proses penanganan keluhan kepada pelopor.

- Laporan hasil rapat

Manager
Sertifikasi

6. Status Revisi:

No. Revisi	No. Halaman	Bagian/Sub Bagian yang direvisi	Disetujui oleh	Tanggal
1	1	Refrensi Penambahan Referensi SKKNI 333	Ketua Pelaksana	26 Juli 2023
2	Cover	Perubahan Ttd PIC dan Pemeriksaan Pengesahan	Ketua Pengarah	08 Januari 2024
3	1	Penambahan Acuan SNI ISO IEC 17024:2024	Ketua Pengarah	02 Desember 2024

FORMULIR PENGADUAN KELUHAN

Kepada Yth.,
Ketua LSP
di
Jakarta

Dengan ini kami bermaksud menyampaikan pengaduan KELUHAN atas kegiatan sertifikasi untuk Skema Sertifikasi dengan keterangan sebagai berikut:

Nama Pemohon :

Nama Perusahaan/
Instansi/Organisasi :

Alamat :

Tanggal Asesmen :

Jenis Permohonan : Keluhan atas jasa sertifikasi atas keputusan hasil sertifikasi

Isi Keluhan :
.....
.....
.....
.....

..... NB: mohon dilampirkan bukti obyektif

.....,(Kota) (tanggal)

Pemohon,

(.....)

*) coret yang tidak perlu dan lampirkan bukti obyektif bila mengajukan keberatan

SURAT PERINTAH
PENUGASAN PENANGANAN
KELUHAN

Nomor : / KEL / LSP. /

Dalam rangka penanganan keluhan hasil uji kompetensi di LSP Keselamatan Kesehatan Kerja, dengan ini menugaskan kepada :

No.	Nama	Jabatan dalam Tim	Keterangan
1		Ketua Tim	
2		Anggota	

Untuk melaksanakan :

1. Melakukan identifikasi, analisa dan investigasi keluhan
2. Mengadakan rapat pleno dengan Komite Banding
3. Mengambil keputusan rapat
4. Menyampaikan keputusan keluhan/banding

kepada pemohon. Demikian Surat Tugas ini untuk

dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Jakarta,

.....

LSP KESELAMATAN KESEHATAN KERJA
Ketua

=====

**FORMULIR KELUHAN, INVESTIGASI DAN
TINDAK LANJUT**

1. Nama Pemohon :
2. Alamat :
3. Perusahaan :
4. Tanggal Asesmen :
5. Skema Sertifikasi :

1. Mengajukan Keluhan, sebagai berikut :

- 1).
- 2).
- 3).
- 4).
- 5).

2. Investigasi :

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

3. Tindak lanjut :

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

LSP
KETUA KOMITE BANDING

(.....)