



BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI KULIT, KARET DAN PLASTIK
LEMBAGA SERTIFIKASI BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI KULIT, KARET DAN PLASTIK

Nomor SOP	SOP/BBSPJIKP/LS/19
Tanggal Pembuatan	4 Oktober 2022
Tanggal Revisi	11 Januari 2024
Tanggal Efektif	11 Januari 2024
Revisi	04
Disahkan Oleh	Manajer Mutu
Dibuat Oleh	Manajer Teknis
Nama SOP	Keluhan, Banding dan Perselisihan

Dasar Hukum

- Permenperin No. 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri
- Keputusan Kepala Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik terbaru tentang Penetapan Personil Pelaksana Kegiatan Lembaga Sertifikasi
- SNI ISO/IEC 17021-1:2015, Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen - Bagian 1: Persyaratan
- SNI ISO/IEC 17021-2:2016, Conformity assessment - Requirement for bodies providing audit and certification of management systems - Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental managements systems
- SNI ISO/IEC 17021-3:2017, Conformity assessment - Requirement for bodies providing audit and certification of management systems - Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems
- SNI ISO/IEC TS 17021-10:2018, Conformity assessment - Requirement for bodies providing audit and certification of management systems - Part 10: Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems
- SNI ISO/IEC 17065:2012, Penilaian Kesesuaian - Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa
- ISO 50003:2021, Energy management systems - Requirements for bodies providing audit and certification of energy management systems
- Permenperin No. 39 Tahun 2018 tentang Tata Cara Sertifikasi Industri Hijau

Kualifikasi Pelaksana

- Memahami peraturan perundang-undangan dan persyaratan standar yang terkait dengan Lembaga
- Memenuhi kualifikasi personil Lembaga
- Dapat menggunakan aplikasi komputer
- Dapat menganalisis data Lembaga

Keterkaitan

- F/1.4/20 Undangan Rapat
- F/1.4/09 Daftar Hadir
- F/1.4/10 Notulen rapat
- F-KEL-1 Keluhan
- F-KEL-2 Banding

Peralatan / Perlengkapan

- Perundang-undangan dan persyaratan standar Lembaga
- Program audit
- Direktori Klien
- Komputer
- ATK
- Jaringan internet

Peringatan

Pencatatan dan Pendataan

No	Kegiatan	Pelaksana						Pihak Lain	Mutu Baku			Keterangan
		Kepala BBSPJIKKP	Tim/ Panel	Ketua Tim Kerja Sertifikasi	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Keluhan terhadap lembaga											
1.1	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menerima keluhan secara tertulis dari klien tersertifikasi, kemudian dicatat dan dikoordinasikan kepada Ketua Tim Kerja Sertifikasi.											
1.2	Ketua Tim Kerja Sertifikasi melakukan pengkajian jenis keluhan termasuk melakukan konfirmasi atas kebenaran keluhan, kemudian melakukan evaluasi terhadap keluhan tersebut dan mencatat keluhan tersebut apabila keluhan tersebut benar.											
1.3	Ketua Tim Kerja Sertifikasi melaporkan kepada Kepala BBSPJIKKP tentang adanya keluhan secara tertulis.											
1.4	Kepala BBSPJIKKP membentuk Tim Penanganan Keluhan yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparsiial/netral dari masalah yang menjadi topik keluhan											
1.5	Tim Penanganan Keluhan mengadakan rapat. Keputusan penyelesaian keluhan disampaikan kepada Kepala BBSPJIKKP											
1.6	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menyampaikan keputusan kepada klien tersertifikasi.											
1.7	Rekaman keluhan disimpan dan dipelihara oleh Ketua Tim Kerja Sertifikasi											

"Dokumen ini tidak terkendali saat diunduh"

"Dokumen ini tidak terkendali saat diunduh"

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan			
		Kepala BBSPJIKKP	Tim/ Panel	Ketua Tim Kerja Sertifikasi	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi	Pihak Lain	Kelengkapan	Waktu		Output		
2	Keluhan pihak lain terhadap klien tersertifikasi													
2.1	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menerima keluhan dari klien tersertifikasi, kemudian dicatat dan dikoordinasikan kepada Ketua Tim Kerja Sertifikasi.									1 jam	Koordinasi			
2.2	Ketua Tim Kerja Sertifikasi melakukan pengkajian jenis keluhan, kemudian melakukan konfirmasi atas kebenaran keluhan, kemudian melakukan evaluasi terhadap keluhan tersebut dan mencatat keluhan tersebut apabila keluhan tersebut										F-KEL-1 Keluhan	1 jam	F-KEL-1 Keluhan	
2.3	Ketua Tim Kerja Sertifikasi melaporkan kepada Kepala BBSPJIKKP tentang adanya keluhan secara tertulis											30 menit	Disposisi	
2.4	Kepala BBSPJIKKP membentuk Tim Penanganan Keluhan yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparial/netral dari masalah yang menjadi topik keluhan											2 jam	-F/1.4/20 Undangan Rapat - Disposisi	
2.5	Tim Penanganan Keluhan mengadakan rapat. Keputusan penyelesaian keluhan disampaikan kepada Kepala BBSPJIKKP											1 hari	- F/1.4/09 Undangan Rapat - F/1.4/09 Daftar Hadir - F/1.4/10 Notulen Rapat	
2.6	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menyampaikan keputusan kepada pihak lain											1 hari	Tindak lanjut penyelesaian keluhan Surat Keluar	
2.7	Apabila pihak lain yang mengeluh tidak puas, maka Kepala BBSPJIKKP mengugaskan kembali Tim Penanganan Keluhan untuk menyelesaikan keluhan tersebut.											30 menit	Tanggapan dari pihak lain Disposisi dan arahan	
2.8	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menyampaikan keputusan kepada pihak lain											1 Hari	Tindak lanjut penyelesaian keluhan Surat Keluar	
2.9	Rekaman keluhan disimpan dan dipelihara oleh Ketua Tim Kerja Sertifikasi											1 Hari	Surat Keluar Surat Keluar	
3	Banding													
3.1	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis menerima banding yang diajukan secara tertulis dari klien tersertifikasi yang tidak puas atas keputusan sertifikasi yang dilakukan LS BBSPJIKKP											60 menit	Disposisi	
3.2	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis melaporkan kepada Kepala BBSPJIKKP tentang adanya banding secara tertulis												F-KEL-2 Banding	Banding secara tertulis
3.3	Kepala BBSPJIKKP membentuk Panel Banding yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparial/netral dari masalah yang menjadi topik banding													Panel Banding
3.4	Panel banding mengadakan rapat. Keputusan penyelesaian banding disampaikan kepada Kepala BBSPJIKKP												F/1.4/09 Daftar Hadir F/1.4/10 Notulen Rapat	Disposisi
3.5	Kepala BBSPJIKKP membuat surat keputusan banding berdasarkan rekomendasi Panel Banding dan disampaikan kepada Ketua Tim Kerja Sertifikasi dan Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis												Surat Keputusan	Surat Keputusan Banding
3.6	Apabila banding ditolak, maka Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis mengirim keputusan banding dan memerintahkan klien tersertifikasi untuk melakukan penyelesaian tindak lanjut yang diperlukan terhadap keputusan banding													Disposisi
3.7	Apabila banding diterima, maka Ketua Tim Kerja Sertifikasi mengkoordinir penyelesaian tindak lanjut terhadap banding tersebut dan menyampaikan secara tertulis kepada klien tersertifikasi													Disposisi
3.8	Ketua Tim Kerja Sertifikasi mendokumentasikan dan melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tindak lanjut yang dilakukan oleh pemasok atau lembaga													
3.9	Rekaman banding disimpan dan dipelihara oleh Ketua Tim Kerja Sertifikasi													Rekaman Banding

"Dokumen ini tidak terkendali saat diunduh"

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Kepala BBSPJKKP	Tim/ Panel	Ketua Tim Kerja Sertifikasi	Ketua Tim Kerja Pengembangan Bisnis	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi	Pihak Lain	Kelengkapan	Waktu		Output
4	Perselisihan											
4.1	Apabila penyelesaian banding tidak memuaskan salah satu pihak atau kedua belah pihak, maka pihak yang tidak puas dapat melaporkan kasusnya kepada Pengadilan Negeri Yogyakarta										Disposisi	
4.2	Perkara perselisihan diselesaikan oleh Pengadilan dengan mengikuti prosedur yang berlaku di Pengadilan										Disposisi	
4.3	Keputusan Pengadilan harus ditaati dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak yang berselisih										Keputusan Pengadilan	
4.4	Ketua Tim Kerja Sertifikasi mendokumentasikan penyelesaian, perselisihan dan memantau tindak lanjut dan keefektifannya										Dokumen perselisihan	