



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/BBSPJIKKP/LS/19
Tanggal Pembuatan	4 Oktober 2022
Tanggal Revisi	8 November 2022
Tanggal Efektif	8 November 2022
Revisi	01
Disahkan Oleh	Koordinator Sertifikasi
Dibuat Oleh	Subkoordinator Teknis
Nama SOP	Keluhan, Banding dan Perselisihan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Permenperin No. 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 2 Keputusan Kepala Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik terbaru tentang Penetapan Personil Pelaksana Kegiatan Lembaga Sertifikasi 3 SNI ISO/IEC 17021-1:2015, Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen - Bagian 1: Persyaratan 4 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 5 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 6 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 7 SNI ISO/IEC 17065:2012, Penilaian Kesesuaian - Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa 8 ISO 50003:2021, Energy management systems - Requirements for bodies providing audit and certification of energy management systems	1 Memahami peraturan perundang-undangan dan persyaratan standar yang terkait dengan Lembaga 2 Memenuhi kualifikasi personil Lembaga 3 Dapat menggunakan aplikasi komputer 4 Dapat menganalisis data Lembaga

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1 F/1.4/20 Undangan Rapat 2 F/1.4/09 Daftar Hadir 3 F/1.4/10 Notulen rapat 4 F-KEL-1 Keluhan 5 F-KEL-2 Banding	1 Perundang-undangan dan persyaratan standar Lembaga 2 Program audit 3 Direktori Klien 4 Komputer 5 ATK 6 Jaringan internet

Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
------------	--------------------------

--	--

Mutu Baku			Keterangan
Kelengkapan	Waktu	Output	
	1 jam	Koordinasi	
F-KEL-1 Keluhan	1 jam	F-KEL-1 Keluhan	
	30 menit	Disposisi dan arahan	
	2 jam	- F/1.4/20 Undangan Rapat - Disposisi	
- F/1.4/20 Undangan Rapat - F/1.4/09 Daftar Hadir - F/1.4/10 Notulen Rapat	1 Hari	- F/1.4/09 Daftar Hadir - F/1.4/10 Notulen Rapat	
Tindak lanjut penyelesaian keluhan	1 Hari	Surat keluar	
Surat keluar	30 menit	Surat keluar	

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Kepala BBSPJIKKP	Tim/ Panel	Koord. Sertifikasi	Koord. PJT	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi	Pihak Lain	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
2	Keluhan pihak lain terhadap klien tersertifikasi											
2.1	Koordinator PJT menerima keluhan dari klien tersertifikasi, kemudian dicatat dan dikoordinasikan dengan Koordinator Sertifikasi.									1 jam	Koordinasi	
2.2	Koordinator 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.								F-KEL-1 Keluhan	1 jam	F-KEL-1 Keluhan	
2.3	Koordinator Sertifikasi melaporkan kepada Kepala BBSPJIKKP tentang adanya keluhan secara tertulis.									30 menit	Disposisi dan arahan	
2.4	Kepala BBSPJIKKP membentuk Tim Penanganan Keluhan yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparisial/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.								- F/1.4/20 Undangan Rapat - F/1.4/09 Daftar Hadir - F/1.4/10 Notulen Rapat	1 Hari	- F/1.4/09 Daftar Hadir - F/1.4/10 Notulen Rapat	
2.6	Koordinator PJT menyampaikan keputusan kepada pihak lain.								Tindak lanjut penyelesaian keluhan	1 Hari	Surat keluar	
2.7	Apabila pihak lain yang mengeluh tidak puas, maka Kepala BBSPJIKKP mengugaskan kembali Tim Penanganan Keluhan untuk menyelesaikan keluhan tersebut.								Tanggapan dari pihak lain	30 menit	Disposisi dan arahan	
2.8	Koordinator PJT menyampaikan keputusan kepada pihak lain.								Tindak lanjut penyelesaian keluhan	1 Hari	Surat keluar	
2.9	Rekaman keluhan disimpan dan dipelihara oleh Koordinator Sertifikasi.								Surat keluar	30 menit	Surat keluar	
3	Banding											
3.1	Koordinator PJT menerima banding yang diajukan secara tertulis dari klien tersertifikasi yang tidak puas atas keputusan sertifikasi yang dilakukan LS BBSPJIKKP									60 menit	Disposisi	
3.2	Koordinator PJT melaporkan kepada Kepala BBKPP 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 imparisial/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 Koordinator Sertifikasi dan Kabid PJT								Surat Keputusan		Surat Keputusan Banding	
3.6	Apabila banding ditolak, maka Koordinator PJT mengirim keputusan banding dan memerintahkan klien tersertifikasi untuk melakukan penyelesaian tindak lanjut yang diperlukan terhadap keputusan banding										Disposisi	
3.7	Apabila banding diterima, maka Koordinator Sertifikasi mengkoordinir penyelesaian tindak lanjut terhadap banding tersebut dan menyampaikan secara tertulis kepada klien tersertifikasi										Disposisi	
3.8	Koordinator Sertifikasi mendokumentasikan dan melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tindak lanjut yang dilakukan oleh pemasok atau lembaga											
3.9	Rekaman banding disimpan dan dipelihara oleh Koordinator Sertifikasi										Rekaman Banding	

No	Kegiatan	Pelaksana						Pihak Lain	Mutu Baku			Keterangan
		Kepala BBSPJIKKP	Tim/ Panel	Koord. Sertifikasi	Koord. PJT	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi		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 Koordinator Sertifikasi mendokumentasikan penyelesaian, perselisihan dan memantau tindak lanjut dan keefektifannya										Dokumen perselisihan	