





PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA

POS.17 - PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING


LEMBAR PENGESAHAN


Status : Terkendali
 Tidak Terkendali

Nomor Dokumen : POS.17-KB

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Disiapkan Oleh	Hellen, ST	Kepala Urusan Sistem Manajemen Mutu	
Diperiksa Oleh	Restu Ramos Doli Hasibuan, ST	Koordinator Manajemen Mutu	
Disetujui Oleh	Erwanto Tandrigau, SE	Ketua Pelaksana	


Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya tanpa seijin dari LSBU Konstruksi Indonesia

NO SMM	DI.18-LSBU.KI	PARAF SMM
NO UPD		

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	1 dari 9

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN


DISTRIBUSI DOKUMEN	MASTER	
	1	Koordinator Manajemen Mutu
	SALINAN	
	√	2 Pengarah
	√	3 Ketua Pelaksana
	√	4 Kepala Urusan SMM
		5 Kepala Urusan Audit Internal
	√	6 Koordinator Administrasi
		7 Kepala Urusan Tata Usaha
	√	8 Kepala Urusan Informasi Sertifikasi
	√	9 Koordinator Sertifikasi
		10 Kepala Urusan Sertifikasi
		11 Kepala Urusan Standarisasi
		12 Asesor Badan Usaha (ABU)
		13 Tim Pemutus
	14 Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK)	
	15 Pihak Lain	

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	2 dari 9

DAFTAR ISI DOKUMEN

Daftar Isi Dokumen	2
Catatan Revisi.....	3
1. Tujuan.....	4
2. Ruang Lingkup	4
3. Definisi.....	4
4. Tanggung Jawab	4
5. Referensi.....	5
6. Tahapan Prosedur & Instruksi Kerja.....	5
7. Dokumen Terkait.....	9


ISO DOCUMENT - DO NOT PRINT

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	3 dari 9

CATATAN REVISI

No.	No. Revisi	Tanggal Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
1	01	07 Oktober 2022	5	Referensi : 1. Point 5.1 (Permen PUPR No. 8 Th 2022) 2. Point 5.2 (Kepmen PUPR No. 144 Th 2022)
2	01	07 Oktober 2022	6	Tahapan Prosedur dan Instruksi Kerja : 1. Point 6.1 penanganan keluhan : nomor 1, 2 2. Point 6.2 penanganan banding : nomor 2

ISO DOCUMENT - DO NOT PRINT

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	4 dari 9

1. Tujuan

Sebagai pedoman dalam memproses keluhan dan banding dari BUJK ataupun pihak lain yang berkepentingan. Prosedur dan Instruksi Kerja ini bertujuan untuk memastikan:

- a. Semua keluhan dan banding BUJK ditangani secara tepat dan efisien untuk memulihkan kepuasan BUJK
- b. Mencegah efek negatif terhadap kepuasan BUJK seperti kehilangan kepercayaan dari BUJK
- c. Tindakan perbaikan diambil untuk mencegah terjadinya keluhan yang sama dimasa yang akan datang.

2. Ruang Lingkup

Prosedur dan Instruksi Kerja ini melingkupi proses menerima, menangani, menanggapi, menyelesaikan, dan mendokumentasikan keluhan dan banding dari BUJK ataupun pihak lain yang berkepentingan.

3. Definisi

- 3.1. Keluhan: ketidakpuasan dari BUJK ataupun pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh LSBU Konstruksi Indonesia.
- 3.2. Banding: ketidakpuasan dari BUJK terhadap hasil keputusan dari Penilaian yang dilakukan oleh LSBU Konstruksi Indonesia.


4. Tanggung Jawab

4.1. Komite Banding

Melaksanakan fungsi dan tugas dalam menangani keluhan dan banding serta bertanggung jawab untuk meninjau semua dokumentasi yang diajukan.

4.2. Ketua Pelaksana

- Menyetujui prosedur mengenai penanganan keluhan dan banding
- Menerima setiap keluhan dan banding dan mengkomunikasikannya kepada personil pelaksana
- Memastikan keluhan dan banding diinformasikan kepada Komite Banding untuk dianalisa dan ditindaklanjuti
- Menganalisa keluhan dan banding sebagai peluang untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan
- Mendukung unit kerja terkait untuk melakukan tindakan perbaikan yang efektif terhadap keluhan dan banding
- Memberikan informasi dan melakukan koordinasi terkait keluhan (major) dan

 KONSTRUKSI INDONESIA	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	5 dari 9

banding yang berhubungan dengan aspek legal maupun aspek yang berhubungan ke masyarakat/publik.

- Melaporkan ke Direktur Utama LSBU Konstruksi Indonesia terhadap status dan penanganan keluhan dan banding

4.3. Koordinator Manajemen Mutu

- Memproses keluhan dan banding dengan melakukan perbaikan, mencari akar masalah yang tepat dan melakukan tindakan perbaikan yang efektif

4.4. Koordinator Administrasi

- Menerima setiap keluhan dan banding serta mencatatnya dalam formulir keluhan dan banding
- Memilah keluhan dan banding yang masuk sebelum disampaikan kepada Ketua Pelaksana dan Koordinator Manajemen Mutu
- Memelihara rekaman serta memantau penanganan keluhan dan banding
- Mengelola keluhan dan banding BUJK dalam rangka perbaikan pelayanan
- Berkomunikasi dengan BUJK yang memberikan pengaduan


5. Referensi

- 5.1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022, tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemenuhan Sertifikat Standar Jasa Konstruksi Dalam Rangka Mendukung Kemudahan Perizinan Berusaha Bagi Pelaku Usaha Jasa Konstruksi
- 5.2. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 144/KPTS/DK/2022, tentang Penetapan Standar Skema Sertifikasi Badan Usaha Jasa Konstruksi
- 5.3. SNI ISO/IEC 17065:2012 - Penilaian Kesesuaian - Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa;
- 5.4. Skema Sertifikasi LSBU Konstruksi Indonesia sesuai SNI ISO/IEC ISO 17067:2013, Penilaian Kesesuaian – Fundamental Sertifikasi Produk dan Panduan Skema Sertifikasi Produk

6. Tahapan Prosedur dan Instruksi Kerja

6.1. Penanganan Keluhan


1. BUJK dapat menyampaikan keluhan terhadap pelayanan LSBU Konstruksi Indonesia dengan cara menulis keluhan ke dalam menu chat yang ada di website : www.lsbukonstruksi.co.id

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	6 dari 9


2. Koordinator Administrasi, melakukan tugas menerima keluhan dari BUJK dan kemudian meminta BUJK untuk menuliskan keluhannya dalam formulir Keluhan /Banding (dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung lainnya) melalui website : www.lsbukonstruksi.co.id
3. Koordinator Administrasi melakukan tugas mendistribusikan formulir Keluhan dari BUJK kepada Ketua Pelaksana dan Koordinator manajemen mutu
4. Melakukan verifikasi keluhan BUJK tersebut apakah termasuk kedalam kategori keluhan atau tidak.
5. Melakukan analisa keluhan untuk dilakukan perbaikan, menganalisa penyebab keluhan dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai.
6. Ketua Pelaksana, melakukan tugas memverifikasi dan menentukan tindakan yang harus diambil terkait keluhan tersebut. Jika keluhan berhubungan dengan personal maka keputusan tindakan disesuaikan dengan Prosedur Keluhan dan Banding.
7. Koordinator manajemen mutu melakukan tugas untuk merespon keluhan BUJK dengan melampirkan dokumen tindakan perbaikan atas keluhan tersebut.
8. Mengidentifikasi apakah BUJK sudah puas atau tidak dengan tindakan perbaikan yang diberikan.
9. Jika BUJK belum merasa puas (kembali ke langkah 4), jika BUJK sudah merasa puas maka keluhan BUJK dapat dinyatakan selesai.
10. Koordinator manajemen mutu melakukan monitoring keluhan dengan menggunakan formulir Umpan balik.
11. Koordinator Administrasi, mengelola keluhan BUJK dalam rangka perbaikan pelayanan

6.2. Penanganan Banding

1. BUJK dapat mengajukan banding melalui website : www.lsbukonstruksi.co.id sesuai dengan prosedur yang ditetapkan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah keputusan sertifikasi ditetapkan
2. BUJK mengajukan banding melalui portal sistem perizinan berusaha PUPR.
3. Penyelesaian banding dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah dokumen lengkap dengan mengirimkan bukti tagihan banding.
4. Dalam hal banding, BUJK membayar biaya honorarium asesor sesuai peraturan perundang-undangan.

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	7 dari 9


5. Pembayaran harus dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah bukti tagihan dikirimkan.
6. Apabila BUJK tidak melakukan pembayaran maka proses banding tidak dapat dilanjutkan.
7. LSBU Konstruksi Indonesia menunjuk asesor yang berbeda dengan asesor yang melaksanakan proses sertifikasi untuk melakukan penilaian ulang.
8. Proses penilaian ulang sertifikasi dilakukan 15 (lima belas) hari kerja.
9. BUJK hanya dapat melakukan 1 (satu) kali banding untuk 1 (satu) permohonan.
10. Pastikan bahwa Banding terjadi ketika ada :
BUJK yang tidak dapat menerima keputusan DITOLAK hasil dari penetapan keputusan sertifikasi yang dibuat oleh LSBU Konstruksi Indonesia
11. Koordinator Administrasi menerima permohonan banding dan dokumen pendukung lainnya dari BUJK melalui website : www.lsbukonstruksi.co.id
12. Koordinator Administrasi mendistribusikan formulir banding kepada Ketua Pelaksana dan Koordinator manajemen mutu .
13. Ketua Pelaksana menginformasikan kepada Komite Banding untuk menyelesaikan banding tersebut dan berdiskusi dengan Direktur Utama LSBU Konstruksi Indonesia
14. Komite Banding terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi.
15. Melakukan penunjukan Anggota Komite Banding berdasarkan Surat Penunjukan yang ditandatangani oleh Direktur Utama LSBU Konstruksi Indonesia
16. Persyaratan Komite banding:
 - a. Independen
 - b. Mempunyai kemampuan untuk melakukan asesmen terhadap banding yang disampaikan
 - c. Memiliki pemahaman terkait sistem sertifikasi
 - d. Dapat bekerjasama
 - e. Memiliki integritas yang tinggi dan objektif dalam proses penanganan banding
17. Komite banding melakukan peninjauan kembali semua dokumen yang diserahkan untuk memutuskan hasil banding. Jika diperlukan, komite banding dapat mengundang pihak berkepentingan yang berhubungan dengan sistem sertifikasi.
18. Proses penanganan banding sebagai berikut:
 - a. Menerima, memvalidasi, menginvestigasi dan memutuskan tindakan yang diambil serta mempertimbangkan hasil dari banding sebelumnya yang serupa
 - b. Menelusuri dan merekam banding
 - c. Memastikan perbaikan yang sesuai dan mengambil tindakan perbaikan

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	8 dari 9

19. LSBU Konstruksi Indonesia mengirimkan surat kepada BUJK mengenai hasil keputusan banding dari Komite Banding, melalui media elektronik.
20. Kepala Urusan manajemen mutu segera melengkapi rekaman banding dan mendokumentasikan proses banding.

6.3. Batas Waktu Penanganan Keluhan dan Banding


Aktivitas Penanganan	PIC	Batas Waktu
Menerima keluhan dan banding dari BUJK atau Pihak lain	Koordinator Administrasi	
Mencatat informasi keluhan dan banding serta menginformasikan ke Unit Kerja terkait.	Koordinator Administrasi	Maks. 1 hari kerja
Memvalidasi keluhan dan banding investigasi, perbaikan, tindakan perbaikan	Koordinator Administrasi	Maks. 7 hari kerja
Memverifikasi keluhan dan banding yang sudah ditindaklanjuti dan menetapkan tindakan yang perlu diambil (komunikasikan dengan Ketua pelaksana)	Koordinator manajemen mutu	Maks. 10 hari kerja
Verifikasi potensi personil yang menyebabkan keluhan.	Koordinator Administrasi	Maks. 14 hari kerja
Merespon keluhan/banding	Unit Kerja terkait, Koordinator manajemen mutu	Segera setelah mendapat keluhan/banding
Mengkomunikasikan perbaikan/tindakan perbaikan dari keluhan dan banding kepada BUJK atau Pihak lain	Unit Kerja terkait, Koordinator manajemen mutu	Segera setelah melakukan perbaikan

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	POS-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/01
		Berlaku sejak	21.10.2022
	POS - 17	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	9 dari 9



7. Dokumen Terkait

- 7.1. FM.KB.17– 01: Pedoman Keluhan & Banding
- 7.2. FM.KB.17– 02: Formulir Timbal Balik BUJK
- 7.3. FM.TKP.15– 01: Permintaan Tindakan Koreksi dan Pencegahan

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	FM-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/00
		Berlaku sejak	21.10.2022
	FM.KB.17 - 01	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	1 dari 7

PEDOMAN KELUHAN DAN BANDING (FM.KB.17-01)

1. Pengantar

Setiap BUJK yang telah mengikuti proses sertifikasi dan telah selesai proses sertifikasinya di LSBU Konstruksi Indonesia. Apabila ada ketidakpuasan terhadap hasil sertifikasi yang dapat menimbulkan terjadinya ketidaksesuaian, maka BUJK maupun pihak yang berkepentingan dapat mengajukan keluhan dan banding ke LSBU Konstruksi Indonesia.

Unit Administrasi LSBU Konstruksi Indonesia akan menerima setiap keluhan dan banding yang diajukan BUJK maupun pihak yang berkepentingan dan akan menginformasikan kepada Komite Banding untuk dianalisa dan ditindaklanjuti, serta melaporkan terhadap status dan penanganan keluhan kepada Ketua Pelaksana.

Komite Banding bertanggung jawab untuk meninjau dokumentasi yang diajukan untuk memastikan banding dapat dibenarkan.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan penanganan Keluhan dan Banding adalah :


- a. Untuk menilai tingkat kepuasan BUJK terhadap proses sertifikasi yang dilakukan.
- b. Untuk mencegah efek negatif yang mungkin saja timbul akibat ketidakpuasan BUJK dalam melakukan proses sertifikasi di LSBU Konstruksi Indonesia.
- c. Meningkatkan kinerja Unit Kerja terkait dalam melakukan tindakan perbaikan yang efektif terhadap keluhan dan banding.


3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan penanganan Keluhan dan Banding adalah menangani setiap keluhan dan banding yang diajukan BUJK atau pun pihak yang berkepentingan terhadap sertifikat yang dihasilkan LSBU Konstruksi Indonesia

LSBU Konstruksi Indonesia melalui Unit Administrasi menerima keluhan dari BUJK yang akan didistribusikan kepada Ketua Pelaksana untuk dilakukan verifikasi dan validasi terhadap semua keluhan dan banding untuk dilakukan perbaikan.

LSBU Konstruksi Indonesia melalui Komite Banding akan melakukan review terhadap setiap keluhan dan banding yang diajukan BUJK maupun pihak yang berkepentingan agar LSBU Konstruksi Indonesia tidak melakukan kesalahan yang sama dalam melakukan sertifikasi di kemudian hari.

NO SMM	DF.86-LSBU.KI	PARAF SMM
NO UPD		

	PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA KELUHAN DAN BANDING	No. Dokumen	FM-LSBU.KI
		Edisi / Revisi	01/00
		Berlaku sejak	21.10.2022
	FM.KB.17 - 02	Tanggal Review	02.01.2023
		Halaman	1 dari 2

**FORMULIR TIMBAL BALIK BUJK
(FM.KB.17-02)**

A. KELUHAN

Hari/Tanggal	
Nama Badan Usaha/Instansi	
Alamat	
Tanggapan terhadap tindakan perbaikan :	
Disetujui BUJK	Nama Jelas
Diterima LSBU Konstruksi Indonesia	Nama Jelas

B. BANDING

Hari/Tanggal	
Nama Badan Usaha/Instansi	
Alamat	
Penilaian terhadap Banding	Setuju / Tidak Setuju *
Apabila BUJK Tidak setuju, maka :	
1. BUJK membatalkan proses sertifikasi dengan mematuhi ketentuan yang berlaku	
2. BUJK meminta penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga dengan mematuhi segala persyaratan dan resiko ke depannya	
Disetujui BUJK	Nama Jelas
LSBU Konstruksi Indonesia	
Nama Jelas Koordinator Sertifikasi	Nama Jelas Ketua Pelaksana

NO SMM	DF.87-LSBU.KI	PARAF SMM
NO UPD		<i>JRf</i>