



PROSEDUR SURVAILEN

1. Tujuan

- 1.1. Memberikan pedoman pelaksanaan survailen untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu BUIK termasuk jasa, proses dan produk, diterapkan dan dipelihara dengan efektif.
- 1.2. Memantau dan mengevaluasi klasifikasi, subklasifikasi dan kualifikasi Sertifikat BUIK yang diterbitkan apakah telah sesuai dengan Skema Sertifikasi LSBU Konstruksi Indonesia, ketentuan yang telah mendapatkan persetujuan dari Lembaga Pengembangan Jasa konstruksi (LPJK) Kementerian PUPR, dan peraturan lainnya termasuk penilaian kelayakan usaha BUIK yang didasarkan pada SBU yang dimiliki.

2. Ruang Lingkup

Prosedur dan Instruksi Kerja ini mencakup Lingkup proses pemeliharaan sertifikasi badan usaha sesuai dengan masa berlakunya

3. Tanggungjawab

- 3.1. Ketua Pelaksana, menyetujui program survailen dan jadwal survailen.
- 3.2. Koordinator Sertifikasi, mempersiapkan dokumen yang diperlukan untuk melakukan survailen, menugaskan Tim Surveil, memantau pelaksanaan survailen, memverifikasi tindakan perbaikan survailen, membuat keputusan hasil survailen dan melaporkan hasil survailen kepada Ketua Pelaksana
- 3.3. Koordinator Manajemen Mutu, membuat program Survailen di lakukan sesuai dengan jadwal yang disepakati, bersama koordinator sertifikasi membuat laporan survailen dan memverifikasi tindakan perbaikan survailen
- 3.4. Kepala Urusan Audit Internal, membantu mempersiapkan dokumen untuk melakukan survailen, membantu melakukan survailen sesuai dengan jadwal yang disepakati, membantu membuat laporan survailen, membantu memverifikasi tindakan perbaikan dari hasil survailen
- 3.5. BUIK bertanggung jawab untuk mengisi kusioner survailen, mempersiapkan dokumen dan rekaman sertifikasi, melakukan tindakan perbaikan dari temuan survailen dengan waktu yang ditetapkan
- 3.6. Tim Surveil, melaksanakan tugas survailen beranggotakan Asesor Badan Usaha dan Pelaksana LSBU Konstruksi Indonesia yang ditetapkan dengan Surat Keputusan oleh Pengurus LSBU Konstruksi Indonesia

4. Tahapan Prosedur

4.1. Merencanakan Survailen

1. Koordinator Manajemen Mutu, menyiapkan Pedoman Survailen, menjadwalkan rapat dengan membuat undangan rapat manajemen LSBU Konstruksi Indonesia untuk persiapan survailen atas persetujuan Ketua Pelaksana.
2. Melakukan Identifikasi dan pemilihan BUIK yang akan di survailen sesuai pedoman survailen.
3. Melakukan Identifikasi metode, penentuan jadwal, merencanakan anggaran survailen dan Identifikasi perangkat survailen
4. Biaya survailen yang terdiri dari akomodasi dan transportasi di bebaskan kepada BUIK berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

5. Survailen dilakukan dalam rangka pemeliharaan SBU dan memastikan konsistensi BUJK terhadap persyaratan sertifikasi, mencakup kegiatan Survailen terjadwal dan tidak terjadwal.
6. Survailen terjadwal dilakukan secara rutin setiap tahun selama masa berlaku SBU melalui 2 (dua) jenis kegiatan :
 - 1) Penyebaran kuisisioner kepada seluruh BUJK (sensus) pemegang SBU, dengan substansi materi kuisisioner mengacu pada persyaratan sertifikasi
 - 2) Pemantauan berdasarkan data dan informasi dari sistem Informasi Jasa Konstruksi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, terkait dengan laporan kegiatan (kinerja) BUJK tahunan dan pencatatan (registrasi) pengalaman pekerjaan, dan dari sumber informasi lain terkait dengan proses pemenuhan persyaratan sertifikasi (surat komitmen BUJK).
7. Survailen tidak terjadwal dilakukan secara insidental, dan dapat dilaksanakan jika terdapat, namun tidak terbatas pada:
 - 1) Berdasarkan hasil survailen terjadwal, LSBU memutuskan untuk dilakukan survailen ulang apabila ditemukan tindakan perbaikan tidak dapat diverifikasi dengan dokumen atau rekaman.
 - 2) BUJK tidak menjawab kuisisioner surveilen sesuai waktu yang telah diberikan.
 - 3) Pengaduan tertulis yang meragukan kompetensi BUJK
 - 4) Indikasi bahwa BUJK tidak lagi memenuhi persyaratan sertifikasi
 - 5) Kunjungan/asesmen lapangan untuk survailen secara insidental dilakukan apabila BUJK tidak memenuhi perjanjian sertifikasi.
8. Pelaksanaan survailen tidak terjadwal dapat dilakukan dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada BUJK. Survailen tidak terjadwal tanpa pemberitahuan dilakukan dalam kasus penyelidikan keluhan terhadap BUJK.
9. Mekanisme pelaksanaan survailen tidak terjadwal mengikuti prosedur penilaian kesesuaian.
10. Untuk melaksanakan survailen, LSBU menetapkan tim survailen dengan jumlah paling sedikit berjumlah 1 orang. Secara keseluruhan tim survailen harus mempunyai pengetahuan yang sama dengan pengetahuan Asesor Badan Usaha.
11. Tim survailen menyusun laporan hasil survailen dan menyampaikan kepada Ketua Pelaksana.
12. Koordinator Manajemen Mutu , melakukan tugas membuat pelaksanaan program survailen minimal 1 tahun sekali

4.2. Mempersiapkan Perangkat Survailen

1. Koordinator Manajemen Mutu bersama tim survailen, melakukan persiapan perangkat survailen dengan menyiapkan formulir dan dokumen pendukung survailen
2. Kepala Urusan Audit Internal, menyiapkan surat pemberitahuan survailen berdasarkan daftar BUJK yang akan di survailen dan jadwal survailen, untuk diajukan dan disetujui oleh Ketua Pelaksana.
3. Mengirimkan surat pemberitahuan atau notifikasi survailen kepada BUJK yaitu 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan survailen, sesuai dengan waktu terbitnya SBU untuk survailen berupa penyebaran kuisisioner.
4. Kepala Urusan Audit Internal, melakukan kontrol pelaksanaan survailen sesuai jadwal yang telah ditentukan.

4.3. Pelaksanaan Surveilen

A. Pelaksanaan Survailen Terjadwal

- a. Waktu pelaksanaan surveilen terjadwal, diinformasikan kepada BUJK 1 (satu) bulan sebelum jadwal pelaksanaan surveilen.
- b. Pelaksanaan surveilen dilakukan melalui penyebaran kuisisioner kepada BUJK pemegang SBU dengan substansi materi mengacu pada persyaratan sertifikasi.
- c. Penyebaran kuisisioner dilakukan oleh Koordinator Sertifikasi melalui app.lsbukonstruksi.com dan kuisisioner dikirimkan melalui email kepada masing-masing BUJK setelah notif pemberitahuan jadwal survailen terjadwal sudah dikirimkan 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan survailen
- d. Surat berupa notif pemberitahuan jadwal survailen terjadwal dimaksud huruf b dan c dikirimkan melalui email Badan Usaha disertakan *link* <https://survailen.lsbuki.com/status>, untuk melihat status survailen badan usaha.
- e. Setelah 1 (satu) bulan notif pemberitahuan dikirimkan kepada BUJK, maka Koordinator Sertifikasi melalui app.lsbukonstruksi.com, mengirimkan kuisisioner ke email BUJK
- f. BUJK berkewajiban untuk mengisi kuisisioner sesuai waktu yang ditentukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender
- g. Kemudian setelah BUJK mengisi dan mengembalikan kuisisioner surveilen kepada LSBU Konstruksi Indonesia, maka koordinator Sertifikasi mengirimkan Surat Tugas Tim Survailen melalui app.lsbukonstruksi.com untuk melakukan penilaian terhadap jawaban hasil kuisisioner dari BUJK

- h. Tim survailen berdasarkan surat tugas melakukan pemeriksaan hasil kuisisioner badan usaha kepada koordinator sertifikasi
- i. Tim surveilen menyampaikan :
 - 1. Verifikasi Hasil Kuisisioner
 - 2. Laporan Ketidaksesuaian Survailen
 - 3. Rekomendasi Survailen
- j. Apabila hasil survailen dinyatakan memenuhi persyaratan, maka koordinator Sertifikasi membuat Berita Acara Hasil Survailen yang di tandatangani oleh Ketua Tim Survailen, Ketua Pelaksana dan Penanggung Jawab Badan Usaha (BUJK) yang disurvailen, maka kegiatan surveilen dinyatakan selesai dan LSBU konstruksi Indonesia mengirimkan notif pemberitahuan kepada BUJK yg disurvailen bahwa survailen dinyatakan selesai
- k. Dalam hal terdapat ketidaksesuaian hasil kuisisioner yang disampaikan badan usaha, tim surveilen menyampaikan temuan ketidaksesuaian menggunakan Laporan Ketidaksesuaian Survailen
- l. Berdasarkan Laporan Ketidaksesuaian Survailen, Koordinator Sertifikasi mengirimkan notif pemberitahuan Perbaikan Survailen melalui app.lsbukonstruksi.com ke email BUJK
- m. Badan usaha diberikan waktu untuk melakukan perbaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender
- n. Tim surveilen memeriksa kembali hasil perbaikan yang disampaikan badan usaha paling lama 14 (empat belas) hari kerja
- o. Apabila lewat dari batas waktu 30 (tiga puluh) hari maka akan ditindaklanjuti dengan pelaksanaan Surveilen tidak terjadwal
- p. Koordinator Sertifikasi menyimpan rekaman hasil surveilen sesuai Prosedur Pengendalian Rekaman

B. Pelaksanaan Survailen Terjadwal Ulang

- a. BUJK yang tidak menyampaikan isian data kuisisioner dalam 30 hari kalender maka akan dilakukan pengulangan surveilen terjadwal.
- b. Untuk surveilen terjadwal ulang, Koordinator Sertifikasi Berdasarkan data BUJK yang tidak menjawab kuesioner surveilen terjadwal mengirim kembali kuisisioner kepada Badan Usaha dengan melampirkan surat berupa notif pemberitahuan surveilen terjadwal ulang melalui e-mail.
- c. BUJK berkewajiban mengisi dan mengembalikan kuisisioner sesuai waktu yang ditentukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender.
- d. Kemudian setelah BUJK mengisi dan mengembalikan kuesioner surveilen kepada LSBU Konstruksi Indonesia, maka koordinator Sertifikasi mengirimkan

Surat Tugas Tim Survailen melalui app.lsbukonstruksi.com untuk melakukan penilaian terhadap jawaban hasil kuisisioner dari BUJK

- e. Tim survailen berdasarkan surat tugas yang diterima sebelumnya, melakukan pemeriksaan hasil kuisisioner badan usaha kepada koordinator sertifikasi yang udah diisi, yang terdiri dari :
 1. Verifikasi Hasil Kuisisioner
 2. Laporan Ketidaksesuaian Survailen
 3. Rekomendasi Survailen
- f. Apabila hasil survailen dinyatakan memenuhi persyaratan, maka koordinator Sertifikasi membuat Berita Acara Hasil Survailen yang di tandatangani oleh Ketua Tim Survailen, Ketua Pelaksana dan Penanggung Jawab Badan Usaha (BUJK) yang disurveilen, maka kegiatan surveilen dinyatakan selesai dan LSBU konstruksi Indonesia mengirimkan notif pemberitahuan kepada BUJK yang disurveilen bahwa survailen dinyatakan selesai.
- g. Dalam hal terdapat ketidaksesuaian hasil kuisisioner yang disampaikan badan usaha, tim surveilen menyampaikan temuan ketidaksesuaian menggunakan Laporan Ketidaksesuaian Survailen
- h. Berdasarkan Laporan Ketidaksesuaian Survailen, Koordinator Sertifikasi mengirimkan notif pemberitahuan Perbaikan Survailen melalui app.lsbukonstruksi.com ke email BUJK yang disurveilen
- i. Badan usaha diberikan waktu untuk melakukan perbaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender
- j. Tim surveilen memeriksa kembali hasil perbaikan yang disampaikan badan usaha paling lama 14 (empat belas) hari kerja
- k. Apabila lewat dari batas waktu 30 (tiga puluh) hari maka akan ditindaklanjuti dengan pelaksanaan Surveilen tidak terjadwal
- l. Koordinator Sertifikasi menyimpan rekaman hasil surveilen sesuai Prosedur Pengendalian Rekaman

C. Pelaksanaan Survailen Tidak Terjadwal

1. Surveilen tidak terjadwal pada BUJK dilakukan secara insidental, dapat dilaksanakan namun tidak terbatas pada :
 - a. Berdasarkan hasil surveilen terjadwal, LSBU memutuskan untuk dilakukan surveilen ulang apabila ditemukan tindakan perbaikan tidak dapat diverifikasi dengan dokumen atau rekaman;
 - b. Pengaduan tertulis yang meragukan kompetensi BUJK;
 - c. Indikasi bahwa BUJK tidak lagi memenuhi persyaratan sertifikasi

2. Pelaksanaan surveilen tidak terjadwal dapat dilakukan dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada BUJK. Surveilen tidak terjadwal tanpa pemberitahuan dilakukan dalam kasus penyelidikan keluhan terhadap BUJK
3. Dalam mempersiapkan surveilen tidak terjadwal koordinator sertifikasi melakukan persiapan pelaksanaan antara lain:
 - a. Mengumpulkan informasi terkait daftar nama-nama BUJK dari hasil penilaian ketidaksesuaian Surveilen Terjadwal / Surveilen Terjadwal Ulang
 - b. Mengumpulkan nama-nama BUJK dari Surveilen Terjadwal dan Surveilen Terjadwal Ulang tetapi tidak mengisi dan mengembalikan kuisisioner sesuai jangka waktu yang telah ditentukan
4. Pelaksanaan surveilen tidak terjadwal dilakukan dengan kunjungan lapangan atau melalui metode daring (*online*) dengan media *video conference* seperti zoom, dan lain-lain
5. Surveilen tidak terjadwal dilakukan dengan kunjungan lapangan untuk BUJK yang termasuk dalam katagori ketidaksesuaian penilaian dengan mempersiapkan formulir yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Surveilen seperti
 - a. Daftar hadir
 - b. Laporan ketidaksesuaian
 - c. Data Pendukung dari Hasil Temuan Surveilen Terjadwal
 - d. Data Pendukung dari Hasil Temuan Surveilen Terjadwal Ulang
 - e. Instruksi Kerja Ketentuan *Opening Dan Closing Meeting* Pada Pelaksanaan Surveilen Tidak Terjadwal
6. Pelaksanaan kegiatan Surveilen berdasarkan jadwal Surveilen yang telah disepakati LSBU dengan BUJK, yaitu meliputi kegiatan pemeriksaan dokumen dan rekaman, wawancara dengan BUJK dan observasi melalui sarana *zoom* atau kunjungan lapangan.
7. Koordinator sertifikasi membuat surat tugas dan menugaskan tim surveilen untuk melaksanakan surveilen tidak terjadwal
8. Tim surveilen melaksanakan rapat persiapan pelaksanaan surveilen tidak terjadwal berdasarkan daftar nama-nama BUJK hasil laporan ketidaksesuaian Surveilen Terjadwal / Surveilen Terjadwal Ulang
9. Berdasarkan jadwal yang sudah disepakati antara LSBU dan BUJK, tim surveilen melaksanakan surveilen tidak terjadwal melalui sarana *zoom* atau kunjungan lapangan.
10. *Opening meeting* dilaksanakan sesuai jadwal, tempat dan waktu yang sudah ditetapkan antara LSBU dan BUJK.
11. Ketua tim surveilen memimpin pembukaan rapat (*Opening meeting*) dan menjelaskan tujuan, ruang lingkup, jadwal surveilen, metode surveilen, kategori

- temuan ketidaksesuaian dan dihadiri pimpinan serta personil BUJK
12. Ketua dan anggota tim melaksanakan audit surveilen data pendukung dari proses sertifikasi (evaluasi/penilaian, tinjauan hasil evaluasi/penilaian dan keputusan sertifikasi)
 13. Tim surveilen mencatat semua hasil temuan Surveilen beserta bukti-bukti objektifnya, dan melaporkannya kepada pimpinan BUJK
 14. Akhir Surveilen ditandai dengan rapat penutupan yang dihadiri oleh Tim Surveilen dan BUJK dengan tujuan:
 - a. Menjelaskan temuan Surveilen
 - b. Menetapkan batas waktu perbaikan
 15. Pelaksanaan Surveilen dinyatakan selesai jika BUJK sudah memperbaiki temuan sesuai batas waktu perbaikan

D. Kategori Temuan dan Sanksi Hasil Surveilen

D.1. Ketidaksesuaian persyaratan mencakup:

- 1) Komitmen terhadap pemenuhan peralatan dalam bentuk hak milik melebihi 30 (tiga puluh) hari kalender.
- 2) Komitmen terhadap pemenuhan jangka waktu sewa peralatan sesuai dengan masa waktu sewa.
- 3) Komitmen terhadap pemenuhan sertifikat Penerapan SMAP atau dokumen Penerapan SMAP melebihi batas waktu sesuai Kriteria Sistem Manajemen Anti Penyuapan.
- 4) Rekaman penjualan tahunan digunakan pada lebih dari 1 subklasifikasi.
- 5) Rekaman penggunaan peralatan pada lebih dari 1 subklasifikasi.
- 6) PJB, PJTBU dan/atau PJSKBU merangkap pada badan usaha yang lain.
- 7) 1 (satu) orang PJSKBU digunakan untuk lebih dari 5 (lima) subklasifikasi.
- 8) Ketidaksesuaian sesuai hasil temuan LPJK pada saat monitoring dan evaluasi (monev) dan Ketidaksesuaian lainnya.

D.2. Surat peringatan tertulis dapat diberikan kepada BUJK apabila salah satu atau lebih temuan ketidaksesuaian pada persyaratan sertifikasi.

1. Kategori Temuan

- a. Pelanggaran *RINGAN* adalah ketidaksesuaian pada salah satu dari 6 jenis ketidaksesuaian. Masa waktu perbaikan ditetapkan selama 7 (tujuh) hari sejak surat peringatan diterima. Bilamana selama masa waktu yang telah ditetapkan belum dilakukan perbaikan, akan ditingkatkan menjadi kategori pelanggaran sedang.
- b. Pelanggaran *SEDANG* adalah ketidaksesuaian pada 2 sampai 4 dari 6 jenis ketidaksesuaian. Masa waktu perbaikan ditetapkan selama 14 (empat belas) hari sejak surat peringatan diterima. Bilamana selama masa waktu yang telah ditetapkan belum dilakukan perbaikan, akan ditingkatkan menjadi kategori pelanggaran berat.
- c. Pelanggaran *BERAT* adalah ketidaksesuaian semua persyaratan atau 5 dari 6 jenis ketidaksesuaian. Masa waktu perbaikan ditetapkan selama 21 (dua puluh satu) hari sejak surat peringatan diterima. Bilamana selama masa waktu yang telah ditetapkan belum dilakukan perbaikan, maka sertifikat akan dicabut.

2. Sanksi Hasil Surveilen

Apabila LSBU menemukan bukti ketidaksesuaian persyaratan sertifikasi yang ditemukan dari hasil surveilen, maka LSBU memberikan sanksi kepada BUJK mencakup hal sebagai berikut:

- a. Surat peringatan diberlakukan untuk kategori pelanggaran ringan
- b. Pembekuan sertifikat diberlakukan untuk kategori pelanggaran sedang
- c. Pencabutan sertifikat diberlakukan untuk kategori pelanggaran berat

4.4. Pembuatan Laporan Survailen

- a. Laporan hasil penilaian survailen dibuat oleh Tim Surveilen dan disampaikan pada saat rapat penutupan dalam Formulir Laporan Hasil Penilaian Surveilen
- b. Semua temuan selain dituliskan dalam laporan Surveilen juga dituliskan dalam formulir Laporan Ketidaksesuaian untuk ditindaklanjuti oleh BUJK
- c. BUJK bertanggungjawab untuk menyelesaikan setiap temuan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan
- d. Tim Surveilen menyampaikan Laporan hasil penilaian survailen, Laporan Ketidaksesuaian, Risalah Rapat Penutupan (Closing Meeting) Hasil Surveilen Terjadwal/Terjadwal Ulang/Tidak Terjadwal, Berita Acara Hasil Surveilen Tidak Terjadwal dan Laporan Hasil Surveilen kepada Koordinator Sertifikasi
- e. Tim Surveilen menyampaikan Laporan hasil survailen kepada Koordinator Sertifikasi untuk disampaikan kepada Ketua Pelaksana.

4.5. Pemantauan Tindak Lanjut Perbaikan Survailen

- a. Setelah BUJK menyelesaikan semua temuan hasil Surveilen, Tim Surveilen memeriksa kembali perbaikan dan tindakan perbaikan serta tindakan pencegahan (khusus untuk SNI ISO/IEC 17065:2012) terhadap semua ketidaksesuaian begitu juga dengan perbaikan / rencana perbaikan dengan menggunakan formulir Laporan Hasil Surveilen
- b. Laporan Hasil Surveilen berikut dokumen pendukung yang disampaikan Tim Surveilen, dinilai dan dievaluasi efektivitasnya oleh Koordinator Sertifikasi maksimum 3 (tiga) bulan setelah Surveilen dinyatakan selesai atau disesuaikan dengan kebutuhannya.
- c. Pada saat rapat Tinjauan Manajemen Koordinator Sertifikasi melaporkan hasil Surveilen dan status tindakan perbaikan kepada Koordinator Manajemen Mutu dan Ketua Pelaksana,
- d. Pemantauan Hasil Surveilen Jika sudah sesuai, temuan Surveilen dinyatakan ditutup.
- e. Koordinator Sertifikasi melaporkan Pemantauan Hasil Surveilen kepada Ketua Pelaksana.
- f. Koordinator Manajemen Mutu menyimpan dan memelihara semua rekaman terkait Surveilen