



## S.O.P (STANDARD OPERATING PROCEDURE)

### MENANGANI KELUHAN

SOP/LSP-TMI-07/BNSP-104/08/08

(Dokumen Terkendali)

### LEMBAR PENGESAHAN SOP

#### LSP-TEKNIK MANAJEMEN INDUSTRI

<i>Disiapkan</i>	<i>Diperiksa Oleh</i>	<i>Disetujui Oleh</i>
Manajer Sertifikasi	Manajer Manajemen Mutu	Direktur Utama
		
<b>Dr. Hasbullah, MT, IPM</b>	<b>Ir. Prihadi Waluyo., MM, IPU, ASEAN Eng.</b>	<b>Ir. Catur Hernanto., MM., IPU., Asean Eng.</b>

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<b>SOP</b> <b>Menangani Keluhan</b>	SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08		
		Revisi	Berlaku Sejak	Halaman
		02	30 Juni 2024	2 dari 8

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SOP ..... 1

DAFTAR ISI ..... 2

LEMBAR DISTRIBUSI ..... 3

SEJARAH DOKUMEN ..... 4

1. TUJUAN ..... 5

2. RUANG LINGKUP ..... 5

3. PENANGGUNG JAWAB ..... 5

4. ACUAN ..... 5

5. PROSEDUR TERKAIT ..... 5

6. PROSES PROSEDUR ..... 5

7. FORMULIR ..... 8

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<b>SOP</b> <b>Menangani Keluhan</b>	SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08		
		Revisi	Berlaku Sejak	Halaman
		02	30 Juni 2024	3 dari 8

## LEMBAR DISTRIBUSI

Dokumen ini tidak disimpan dalam bentuk cetak tetapi disimpan dalam bentuk digital di Google Drive dan tidak dilakukan pendistribusian baik dengan salinan cetak maupun salinan digital, akan tetapi didistribusikan tautan ke Google Drive dan otorisasi untuk membuka SOP ini.

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<b>SOP</b> <b>Menangani Keluhan</b>	SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08		
		Revisi	Berlaku Sejak	Halaman
		02	30 Juni 2024	4 dari 8

## SEJARAH DOKUMEN

No. Revisi	Catatan Perubahan	Tanggal	Keterangan
0	-	19 Februari 2019	Pertama terbit
1	Perubahan Format dan logo	24 Desember 2022	Re-issue
2	Prosedur disesuaikan dengan SKKNI 333:2020 Kode. M.74SPS03.104.1	30 Juni 2024	Re-issue

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<b>SOP</b>		SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08		
	<b>Menangani Keluhan</b>		Revisi	Berlaku Sejak	Halaman
			02	30 Juni 2024	5 dari 8

## 1. TUJUAN

Memastikan pelaksanaan sertifikasi kompetensi sesuai dengan yang diharapkan dan dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta uji kompetensi yang disesuaikan dengan Pedoman BNSP 201:2014

## 2. RUANG LINGKUP

Menyelesaikan keluhan Asesi.

## 3. PENANGGUNG JAWAB

Manager Sertifikasi

## 4. ACUAN

- 4.1. PBNS 201:2014 4.3
- 4.2. Pedoman Mutu PM/LSP-TMI/BNSP/01
- 4.3. SKKNI 333:2020 Kode. M.74SPS03.104.1

## 5. PROSEDUR TERKAIT

Tidak Ada

## 6. PROSES PROSEDUR

LANGKAH	INSTRUKSI KERJA	MEDIA	KELUARAN	PELAKSANA
1. Menerima keluhan	2.1. Tetapkan penanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, untuk memvalidasi keluhan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat tugas personil yang tidak memiliki kaitan dengan subyek keluhan</li> </ul>	Manager Sertifikasi
	2.2. Konfirmasikan keluhan, apakah berkaitan dengan kegiatan sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Tugas</li> <li>FR.AK.03 Umpan Balik</li> </ul>	Keluhan terkonfirmasi	

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<h1>SOP</h1> <h2>Menangani Keluhan</h2>		SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08		
	Revisi	Berlaku Sejak	Halaman		
	02	30 Juni 2024	6 dari 8		

	atau berkaitan dengan klien bersertifikat.	Catatan Asesmen • Laporan Keluhan		
	2.3. Jika keluhan berkaitan tentang personel bersertifikat, rujuk setiap keluhan pada waktu yang tepat.	Laporan Keluhan	Laporan teridentifikasi	
	2.4. Pastikan proses keluhan tetap menjaga kerahasiaan.			
2. Menangani keluhan	2.1. Validasi keluhan dari pelanggan.	Laporan Keluhan	Laporan Keluhan tervalidasi	Personil yang ditunjuk
	2.2. Investigasi keluhan termasuk tindakan-tindakan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap mereka.	Laporan Keluhan tervalidasi	Hasil inverstigasi	
	2.3. Rekam keluhan untuk didokumentasikan.	Hasil Investigasi	Keluhan terdokumentasi	
	2.4. Tetapkan tindakan dalam menanggapi setiap keluhan.	Hasil Investigasi	Tindakan koreksi ditetapkan	
	2.5. Pastikan setiap koreksi dan tindakan	Tindakan koreksi	Laporan Tindakan korektif	

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<b>SOP</b> <b>Menangani Keluhan</b>		<b>SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08</b>		
	Revisi	Berlaku Sejak	Halaman		
	02	30 Juni 2024	7 dari 8		

	korektif yang diambil telah sesuai.			
3. Membuat rekomendasi keputusan terhadap keluhan	3.1. Bila mungkin, akui keluhan oleh unit kerja, dan berikan laporan kemajuan dari penanganan keluhan.	Laporan Tindakan korektif		Unit terkait
	3.2. Kaji dan setuju keputusan terhadap penanganan keluhan	Laporan Tindakan korektif		Personil yang ditunjuk
	3.3. Buat resolusi yang hasilnya dapat diketahui oleh publik bila keluhan yang diajukan terkait dengan pemegang sertifikat dan pihak yang mengajukan keluhan	Website	Ditampilkan di website	Personil yang ditunjuk
	3.4. Lakukan pemecahan masalah dalam pengambilan keputusan dengan tetap menjaga integritas dan ketidakberpihakan.	Laporan Tindakan korektif		Personil yang ditunjuk
	3.5. Komunikasikan keputusan terhadap keluhan kepada pengadu.	Laporan Tindakan korektif	Tersampaikan ke pengadu	Personil yang ditunjuk

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*

	<b>SOP</b> <b>Menangani Keluhan</b>	SOP/LSP-TMI/BNSP-104/08/08		
		Revisi	Berlaku Sejak	Halaman
		02	30 Juni 2024	8 dari 8

	3.6. Bila mungkin, berikan pemberitahuan resmi akhir proses penanganan keluhan kepada pelapor.			
--	--	--	--	--

**FORMULIR**

Tidak ada

*Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa izin tertulis dari LSP TMI*