

LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK, SISTEM MANAJEMEN MUTU, DAN INDUSTRI HIJAU BBSPJIT	PROSEDUR MUTU PS-10	Halaman : 1 dari 4
		Terbitan : 1
		Revisi : 1
		Tanggal : 12-07-2023
PROSES PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN		
Disahkan oleh : Koordiantor Standardisasi dan Sertifikasi		

1. TUJUAN

Mengatur tata cara penanganan pengaduan dan keluhan dari pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Menjelaskan tentang pembentukan dan tata kerja komisi panel banding dan bila ada pengaduan dari pihak klien.
- 2.2 Menjelaskan cara penanganan terhadap banding dan eluhan pelanggan

3. ACUAN

- 3.1 SNI ISO/IEC 17065:2012, Penilaian kesesuaian – Persyaratan untuk lembaga sertifikasi produk, proses dan jasa
- 3.2 SNI ISO/IEC 17021-1:2015, Penilaian kesesuaian – Persyaratan bagi lembaga penyelenggara audit dan sertifikasi sistem manajemen
- 3.3 Permenperin Nomor 39 Tahun 2018, Tentang Tata Cara Sertifikasi Industri Hijau

4. TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

- 4.1 Kepala BBSPJIT bertanggung jawab menetapkan komite panel banding dan memfasilitasi dan menyiapkan pertemuan tim komisi panel banding.
- 4.2 Koordinator SS bertanggung jawab dalam menyiapkan data-data dan dokumen yang terkait dengan proses banding dan keluhan.
- 4.4 Tim Komite Banding bertanggung jawab menyelesaikan banding yang diajukan oleh pihak klien Lembaga Sertifikasi BBSPJIT.

5. PROSEDUR

5.1 Proses Banding

- 5.1.1 Klien atau pihak lain yang tidak puas dengan keputusan Lembaga Sertifikasi BBSPJIT dalam hal sertifikasi dapat mengajukan permohonan naik banding secara tertulis kepada Kepala BBSPJIT.
- 5.1.2 Setelah menerima permohonan naik banding, Koordinator SS segera *mengarsipkan dan* selanjutnya surat pengaduan dari klien tersebut disampaikan kepada Kepala BBSPJIT.

LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK, SISTEM MANAJEMEN MUTU, DAN INDUSTRI HIJAU BBSPJIT	PROSEDUR MUTU PS-10	Halaman : 2 dari 4
		Terbitan : 1
		Revisi : 0
		Tanggal : 22-11-2022
PROSES PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN		
Disahkan oleh : Koordiantor Standardisasi dan Sertifikasi		

- 5.1.3 Kepala BBSPJIT segera mengadakan rapat dengan Kabag TU, Koordinator PJTDI dan SS untuk membahas masalah yang terjadi sehingga terjadi naik banding dari pihak klien.
- 5.1.4 Kepala BBSPJIT setelah memahami masalah yang terjadi segera menugaskan kepada Koordinator SS untuk membuat surat tanggapan terhadap permohonan banding dari klien tersebut.
- 5.1.5 Kepala BBSPJIT segera menetapkan tim komisi panel banding dimana personel yang ditunjuk adalah personel yang tidak terkait dengan proses audit dan keputusan sertifikasi.
- 5.1.6 Setelah ditetapkan personel yang akan duduk dalam tim panel banding, Kepala BBSPJIT segera membuat Surat Keputusan Pembentukan Tim Komisi Panel Banding.
- 5.1.7. Tim Panel Banding terdiri dari 1 (satu) orang sebagai Ketua Tim dan 2 (dua) orang sebagai Anggota dimana personel tersebut independen dan tidak terkait dengan proses audit maupun keputusan sertifikasi klien. Tugas Tim Panel Banding mencakup:
- a. Melaksanakan investigasi terhadap materi banding yang diajukan oleh klien dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa (bila ada).
 - b. Menandai dan merekam banding,
 - c. Merencanakan dan melaksanakan tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya,
 - d. Membuat keputusan panel banding yang sesuai dan bersifat adil.
 - e. Menginformasikan hasil keputusan kepada pihak klien.
- 5.1.8 Koordinator PJTDI membantu dalam mengakomodasi pelaksanaan pertemuan tim komisi panel banding.
- 5.1.9 Koordinator SS membantu dalam penyiapan rekaman (data-data) klien pemohon banding sebagai bahan rapat tim komisi panel banding.
- 5.1.10 Keputusan komisi panel banding diambil secara mufakat dengan mempertimbangkan peraturan-peraturan Lembaga Sertifikasi BBSPJIT dan

LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK, SISTEM MANAJEMEN MUTU, DAN INDUSTRI HIJAU BBSPJIT	PROSEDUR MUTU PS-10	Halaman : 3 dari 4
		Terbitan : 1
		Revisi : 1
		Tanggal : 12-07-2023
PROSES PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN		
Disahkan oleh : Koordiantor Standardisasi dan Sertifikasi		

perundang-undangan yang berlaku. Bila mufakat tidak tercapai keputusan diambil dengan cara pemungutan suara.

- 5.1.11 Kepala BBSPJIT harus memberitahukan secara tertulis kepada pihak klien yang mengajukan banding terkait dengan laporan kemajuan proses penanganan penyelesaian banding oleh tim komisi panel banding.
- 5.1.12 Keputusan final yang telah diambil oleh tim komisi panel banding harus dilaporkan kepada Kepala BBSPJIT untuk diketahui, selanjutnya Ketua Tim Komisi Panel Banding akan menyampaikan laporan akhir keputusan banding kepada pemohon banding melalui Koordinator PJTDI.
- 5.1.13 Koordinator SS bertanggung jawab atas segala rekaman/data-data yang terkait dengan penyelesaian banding

5.2 Penanganan Keluhan

- 5.2.1 Lembaga Sertifikasi BBSPJIT menyediakan akses bagi klien tersertifikasi atau masyarakat lainnya yang ingin menyampaikan keluhan terkait dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab Lembaga Sertifikasi BBSPJIT. Akses untuk menyampaikan keluhan dapat disampaikan melalui :
 - a. Surat keluhan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBSPJIT.
 - b. Menyampaikan email ke pemasaran@bbt.kemenperin.go.id atau sertifikasi@bbt.kemenperin.go.id
 - c. Mengakses keluhan pada jasa layanan di website [http : //bbt.kemenperin.go.id](http://bbt.kemenperin.go.id).
- 5.2.2 Koordinator PJTDI akan mencatat surat keluhan tersebut *, dan selanjutnya akan mendisposisikan kepada Kepala BBSPJIT.
- 5.2.3 Kepala BBSPJIT setelah menerima surat keluhan tersebut akan memanggil Kabag TU, Koord PJTDI dan SS atau Koordinator lainnya yang terkait dengan isi keluhan tersebut untuk mengevaluasi dan mencari bukti isi keluhan.
- 5.2.4 Koordinator SS, Kabag TU, dan Koordinator lainnya dalam penanganan keluhan harus mencakup hal-hal berikut :
 - a. Menerima, memvalidasi dan menginvestigasi keluhan,
 - b. Memutuskan tindakan yang akan diambil,

LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK, SISTEM MANAJEMEN MUTU, DAN INDUSTRI HIJAU BBSPJIT	PROSEDUR MUTU PS-10	Halaman : 4 dari 4
		Terbitan : 1
		Revisi : 0
		Tanggal : 22-11-2022
PROSES PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN		
Disahkan oleh : Koordiantor Standardisasi dan Sertifikasi		

- c. Menandai dan merekam keluhan, termasuk tindakan-tindakan yang harus diambil sebagai langkah penyelesaian penanganan keluhan.
 - d. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang diambil sesuai dalam penanganan keluhan telah dilakukan.
- 5.2.5 Koordinator SS bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan kemajuan penanganan keluhan yang telah dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi BBSPJIT kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 5.2.6 Keputusan yang diambil dalam penanganan keluhan dilakukan oleh Kepala BBSPJIT selanjutnya Koordinator PJTDI menyampaikan hasil keputusan tersebut kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 5.2.7 Pihak klien atau publik yang mengajukan keluhan setelah menerima keputusan yang diambil oleh Lembaga Sertifikasi BBSPJIT harus menyampaikan tanggapannya terhadap putusan tersebut secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBSPJIT.
- 5.2.8 Apabila keputusan tersebut masih belum memuaskan atau belum dapat diterima, maka Koordinator SS segera mengundang pihak yang mengadu/menyampaikan keluhan untuk melakukan pertemuan. Dalam pertemuan tersebut dicari jalan keluar yang terbaik dimana masing-masing pihak dapat menerimanya.
- 5.2.9 Apabila dengan keputusan tersebut pihak yang mengajukan keluhan dapat menerimanya, maka bila memungkinkan kedua belah pihak sepakat untuk mempublikasikan masalah dan penyelesaiannya.

6. REKAMAN

Rekaman keputusan penanganan keluhan dikendalikan dan dipelihara oleh Koordinator SS dan PJTDI sesuai Prosedur Pengendalian Rekaman Mutu (PS-04).

7. DOKUMEN TERKAIT

- 7.1. PM-04 : Pedoman Persyaratan Umum
- 7.2. PS-04 : Prosedur Pengendalian Rekaman.