



**TEXTILE INDUSTRY
QUALITY ASSURANCE**

**PROSEDUR MUTU
CP - 10**

Halaman : 1 dari 3

Terbitan : 2

Revisi : 1

Tanggal : 22-04-2022

PROSES PENANGANAN BANDING & KELUHAN

DISAHKAN OLEH : KOORDINATOR STANDARDISASI DAN SERTIFIKASI

1. RUANG LINGKUP

Menjelaskan cara penanganan terhadap keluhan pelanggan, pembentukan dan tata kerja komisi panel banding serta bila ada pengaduan dari pihak klien.

2. TANGGUNG JAWAB

- 2.1. *Ka. BBSPJIT* bertanggung jawab menetapkan komite panel banding.
- 2.2. *Koordinator Standardisasi dan Sertifikasi (Koord. SS)* bertanggung jawab memfasilitasi dan menyiapkan pertemuan tim komite panel banding.
- 2.3. *Subkoordinator Sertifikasi Mutu, Produk dan Halal (Subkoord. Sertifikasi MPH)* bertanggung jawab dalam menyiapkan data-data dan dokumen yang terkait dengan proses banding dan keluhan.
- 2.4. *Tim Komite Banding* bertanggung jawab menyelesaikan banding yang diajukan oleh pihak klien.

3. PROSEDUR

3.1. Proses Banding

- 3.1.1. *Klien atau pihak lain yang tidak puas dengan keputusan sertifikasi TIQA-BBSPJIT dapat mengajukan permohonan naik banding secara tertulis kepada Koord. PJTDI.*
- 3.1.2. *Koord. PJTI mencatat/mengarsipkan keluhan tersebut dalam Surat Pengaduan (F.KS.02) dan menyampaikannya kepada Subkoor. Sertifikasi MPH.*
- 3.1.3. *Koord. SS segera mengadakan rapat dengan Kabag. TU, Koord. PJTDI dan Subkoord. Sertifikasi MPH untuk membahas masalah yang terjadi sehingga terjadi naik banding dari pihak klien.*
- 3.1.4. *Koord. SS setelah memahami masalah yang terjadi segera menugaskan kepada Subkoord. Sertifikasi MPH untuk membuat surat tanggapan terhadap permohonan banding dari klien tersebut.*
- 3.1.5. *Koord. SS segera menetapkan tim komite panel banding dimana personil yang ditunjuk adalah personil yang tidak terkait dengan proses audit dan keputusan Komite Sertifikasi.*
- 3.1.6. *Setelah ditetapkan personil yang akan duduk dalam tim panel banding, Koord. SS segera mengajukan permohonan pengesahan kepada Ka. BBSPJIT untuk dibuatkan Surat Keputusan Pembentukan Tim Komite Panel Banding.*
- 3.1.7. *Tim Komite Panel Banding terdiri dari 1 (satu) orang sebagai Ketua Tim dan 2 (dua) orang sebagai Anggota dimana personel tersebut independent dan tidak terkait dengan proses audit maupun keputusan sertifikasi klien. Tugas Tim Komite Panel Banding mencakup:*



PROSES PENANGANAN BANDING & KELUHAN

DISAHKAN OLEH : KOORDINATOR STANDARDISASI DAN SERTIFIKASI

- 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.

- 3.1.8. *Koord. PJTI* membantu dalam mengakomodasi pelaksanaan pertemuan tim komite panel banding.
- 3.1.9. *Subkoord. Sertifikasi MPH* membantu dalam penyiapan rekaman (data-data) klien pemohon banding sebagai bahan rapat tim komisi panel banding.
- 3.1.10. Keputusan tim komite panel banding diambil secara mufakat dengan mempertimbangkan peraturan-peraturan *TIQA-BBSPJIT* dan perundang-undangan yang berlaku. Jika mufakat tidak tercapai keputusan diambil dengan cara pemungutan suara.
- 3.1.11. *Koord. PJTDI* harus memberitahukan secara tertulis kepada pihak klien yang mengajukan banding terkait dengan laporan kemajuan proses penanganan penyelesaian banding oleh tim komisi panel banding.
- 3.1.12. Keputusan final yang telah diambil oleh tim komite panel banding harus dilaporkan kepada *Koord. SS* untuk diketahui, selanjutnya Ketua Tim Komisi Panel Banding akan menyampaikan laporan akhir keputusan banding kepada pemohon banding.
- 3.1.13. *Subkoord. Sertifikasi MPH* bertanggung jawab atas segala rekaman / data-data yang terkait dengan penyelesaian banding

3.2. Penanganan Keluhan

- 3.2.1. *TIQA-BBSPJIT* menyediakan akses bagi klien tersertifikasi atau masyarakat lainnya yang ingin menyampaikan keluhan terkait dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab *TIQA-BBSPJIT*. Akses untuk menyampaikan keluhan dapat disampaikan melalui :
- a. Surat keluhan secara tertulis yang ditujukan kepada *Koord. SS*.
 - b. Menyampaikan email ke sertifikasi@bbt.kemenperin.go.id , pemasaran@bbt.kemenperin.go.id
 - c. Mengakses keluhan pada jasa layanan di website <http://bbt.kemenperin.go.id>
- 3.2.2. Setelah menerima keluhan, *Koord. SS* berdiskusi dengan *Subkoord. Sertifikasi MPH* atau *Koordinator bidang* lainnya yang terkait dengan isi keluhan tersebut untuk mengevaluasi dan mencari bukti isi keluhan.



PROSES PENANGANAN BANDING & KELUHAN

DISAHKAN OLEH : KOORDINATOR STANDARDISASI DAN SERTIFIKASI

- 3.2.3. *Subkoord. Sertifikasi MPH dan Koordinator bidang lainnya* dalam penanganan keluhan harus mencakup hal-hal berikut :
- Menerima, memvalidasi dan menginvestigasi keluhan,
 - Memutuskan tindakan yang akan diambil,
 - Menandai dan merekam keluhan, termasuk tindakan-tindakan yang harus diambil sebagai langkah penyelesaian penanganan keluhan.
 - Menjamin bahwa koreksi dan tindakan koreksi yang sesuai dalam penanganan keluhan telah dilakukan.
- 3.2.4. *Koord. PJTDI* bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan kemajuan penanganan keluhan yang telah dilakukan oleh *TIQA-BBSPJIT* kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 3.2.5. Keputusan yang diambil dalam penanganan keluhan dilakukan oleh *Koord. SS* selanjutnya hasil keputusan oleh *Koord. PJTDI* disampaikan kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 3.2.6. Pihak klien atau publik yang mengajukan keluhan setelah menerima keputusan yang diambil oleh *TIQA-BBSPJIT* harus menyampaikan tanggapannya terhadap putusan tersebut secara tertulis yang ditujukan kepada *Koord. SS*.
- 3.2.7. Apabila keputusan tersebut masih belum memuaskan atau belum dapat diterima, maka *Subkoord. Sertifikasi MPH* mengundang pihak yang mengadu / menyampaikan keluhan untuk melakukan pertemuan. Dalam pertemuan tersebut dicari jalan keluar yang terbaik dimana masing-masing pihak dapat menerimanya.
- 3.2.8. Apabila dengan keputusan tersebut pihak yang mengajukan keluhan dapat menerimanya, jika memungkinkan kedua belah pihak sepakat untuk mempublikasikan masalah dan penyelesaiannya.
- 3.2.9. *Subkoord. Sertifikasi MPH dan Koord. PJTDI* bertanggung jawab atas pengendalian rekaman keluhan pelanggan sesuai Prosedur Pengendalian Rekaman Mutu (CP – 04).

4. REKAMAN

Rekaman keputusan penanganan keluhan dipelihara oleh *Koord. PJTDI*.

5. DOKUMEN TERKAIT

- 5.1. QM 5 : Pedoman Persyaratan Umum
- 5.2. CP – 4 : Prosedur Pengendalian Rekaman Mutu.
- 5.3. F. MO.15 : Rekaman Pengajuan Banding
- 5.4 F.KS.02 : Surat Pengaduan