



7.13 KELUHAN DAN BANDING

1. TUJUAN

Untuk menjamin keluhan dan banding yang diterima LS-PRO CCQC ditangani secara efisien dan efektif.

2. LINGKUP

- Penanganan Keluhan.
- Penanganan Banding.

3. DEFINISI

- Klien atau pihak lain adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menjamin bahwa produk memenuhi persyaratan sertifikasi dan jika dapat diterapkan, tetap memenuhi persyaratan yang dipakai sebagai dasar sertifikasi (ISO/IEC 17065: 2012).
- Pihak lain adalah konsumen atau masyarakat umum yang diwakili oleh lembaga yang memiliki badan hukum.

4. PENANGGUNG JAWAB

- a. Manajer Puncak (MP) bertanggung jawab untuk membentuk Panel Banding.
- b. Panel Banding bertanggung jawab terhadap keputusan banding.
- c. Manajer Teknis (MT) bertanggung jawab terhadap penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan kegiatan sertifikasi dan menyimpan seluruh rekaman proses penyelesaian keluhan.
- d. Manajer Administrasi (MA) bertanggung jawab melakukan komunikasi dengan klien atau pihak lain serta merekam semua keluhan, banding dan perselisihan yang diterima serta penyelesaiannya.
- e. Manajer Mutu (MM) bertanggung jawab memantau penyelesaian keluhan, banding dan perselisihan.



CENTER FOR CERTIFICATION OF
QUALITIES AND COMMODITIES
(LS-PRO CCQC)

PROSEDUR

No. Dok : PR-CCQC 7.13

Terbitan / Revisi : 2/2

Tanggal Terbit : 1 Mei 2019

Halaman : 2 dari 5

MT

MR

7.13 KELUHAN DAN BANDING

5. ACUAN

PM-CCQC 7.13

6. TATA CARA

6.1 Sumber Pembiayaan untuk proses tanggung keluhan dan Banding.

LS-PRO CCQC mengasuransikan setiap proses sertifikasi sebagai sumber biaya cadangan untuk memenuhi tanggung gugat yang timbul oleh karena kegiatan operasional.

6.2 Penanganan Keluhan

- a. Semua keluhan yang ada hubungannya dengan kegiatan sertifikasi yang diajukan oleh klien atau pihak lain harus dalam bentuk tertulis disampaikan kepada manajemen LS-PRO CCQC. Keluhan yang masuk dicatat dalam Formulir Keluhan (FR-CCQC 7.13.01) MT.
- b. Manajer Teknis mendata dan mengkaji keluhan yang disampaikan oleh klien atau pihak lain dan kemudian menetapkan dan melaksanakan tindakan penyelesaian.
- c. Apabila MT tidak dapat menetapkan tindakan penyelesaian, maka akan dikonsultasikan kepada MP untuk menetapkan tindakan penyelesaian yang diperlukan.
- d. Keputusan tindakan penyelesaian yang telah ditetapkan direkam dalam Formulir Penyelesaian Keluhan (FR-CCQC 7.13.02) dan disampaikan kepada klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan. MT merekam tindakan penyelesaiannya.
- e. Dalam menentukan tindakan penyelesaian keluhan, MT harus mengidentifikasi akar penyebab permasalahan, dan menetapkan tindakan pencegahan yang diperlukan agar keluhan yang sama tidak terulang.



7.13 KELUHAN DAN BANDING

- f. Efektivitas penyelesaian keluhan dipantau oleh MM dan dilaporkan kepada MP.
- g. Semua keluhan yang diterima dan tindakan penyelesaiannya dievaluasi dalam rapat kaji ulang manajemen.

6.3 Penanganan Banding

- a. Penanganan keluhan diupayakan diselesaikan secara damai. Namun demikian apabila klien atau pihak lain belum merasa puas terhadap keputusan/tindakan penyelesaian keluhan atau keputusan sertifikasi dari LS-PRO CCQC, klien atau pihak lain dapat mengajukan banding paling lambat 14 (empat belas) hari setelah diterimanya pemberitahuan tentang keputusan/tindakan penyelesaian keluhan atau keputusan sertifikasi.
- b. Pengajuan harus disampaikan secara tertulis dengan mengisi Form Pengajuan Banding (FR-CCQC 7.13.03).
- c. MA menginformasikan kepada MT dan MP tentang adanya pengajuan banding. Selanjutnya MP membentuk Panel Banding yang anggotanya ditentukan sebagai berikut:
 - i. Bebas dari konflik kepentingan.
 - ii. Bukan personil manajerial LS-PRO CCQC.
 - iii. Memiliki perhatian dan pengetahuan yang cukup terhadap masalah yang diangkat sebagai banding.
- d. Personel Panel Banding memperkenalkan diri kepada klien atau pihak lain dan memastikan netralitas Panel Banding dengan menandatangani Pakta Integritas (FR-CCQC 5.2.01).
- e. Panel Banding menghadirkan klien atau pihak lain untuk mempresentasikan pengajuan banding pada batas waktu yang ditentukan di butir 6.3.a.



7.13 KELUHAN DAN BANDING

- f. Panel Banding membuat pernyataan tertulis yang berisi temuan banding dan alasan keputusan yang dicapai dalam Form Keputusan Panel Banding (FR-CCQC 7.13.04) selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah presentasi klien atau pihak lain yang mengajukan banding. Pernyataan ini ditandatangani oleh semua anggota Panel Banding.
- g. Form Keputusan Panel Banding (FR-CCQC 7.13.04) disampaikan ke Manajer Puncak untuk diketahui dan disampaikan kepada klien atau pihak lain yang mengajukan banding melalui Manajer Administrasi.
- h. MT merekam semua pengajuan banding yang diterima dan keputusannya untuk dievaluasi dalam rapat kaji ulang manajemen.

6.4 Penanganan Perselisihan

- a. Semua banding diupayakan untuk diselesaikan secara damai. Namun demikian, apabila klien atau pihak lain yang mengajukan banding belum merasa puas terhadap keputusan banding dari LS-PRO CCQC, klien atau pihak lain tersebut dapat mengajukan tuntutan/ perselisihan ke Pengadilan Negeri Jember paling lambat 14 hari setelah diterimanya keputusan banding.
- b. Keputusan Pengadilan merupakan keputusan terakhir.
- c. MT merekam semua pengajuan perselisihan dan keputusannya untuk dievaluasi dalam rapat Kaji Ulang Manajemen.

7. DOKUMEN TERKAIT:

- ISO/SNI 17065: 2012.
- Formulir Keluhan (FR-CCQC 7.13.01).
- Formulir Penyelesaian Keluhan (FR-CCQC 7.13.02).
- Formulir Pengajuan Banding (FR-CCQC 7.13.03).



**CENTER FOR CERTIFICATION OF
QUALITIES AND COMMODITIES
(LS-PRO CCQC)**

PROSEDUR

No. Dok : PR-CCQC 7.13

Terbitan / Revisi : 2/2

Tanggal Terbit : 1 Mei 2019

Halaman : 5 dari 5

MT

MR

7.13 KELUHAN DAN BANDING

- Formulir Keputusan Panel Banding (FR-CCQC 7.13.04).