

PROSEDUR PENGENDALIAN

No. Dokumen : CP 09
Edisi : 1
Revisi : 1
Tanggal : 23 Januari 2020
Halaman : 1 dari 6

KELUHAN ATAU BANDING

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan prosedur yang diikuti **LS-BBIA** apabila Klien atau pihak lain mengajukan keluhan atau banding, yang berkaitan dengan pengoperasian dan atau kegiatan yang dilakukan oleh **LS-BBIA** serta pelaksanaan prosedur sertifikasi sistem manajemen mutu (SMM), sistem HACCP, Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SMKP), Sertifikasi Produk dan atau Sertifikasi Industri Hijau Klien.

2. DEFINISI

Tidak ada

3. TANGGUNG JAWAB

Kepala Bidang PJT bertanggung jawab menangani keluhan atau banding yang diajukan oleh Klien atau pihak lain dan melakukan koordinasi dengan Ketua **LS-BBIA** atau Dewan Pembina untuk menyelesaikan keluhan atau banding yang ada.

4. PROSEDUR

4.1. Kepala Bidang PJT meneliti isi pokok dan kebenaran keluhan atau banding yang diajukan secara tertulis oleh Klien atau pihak lain. Berdasarkan penelitian tersebut maka keluhan dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu: (1) Keluhan kepada **LS-BBIA** dan (2) Keluhan oleh pihak lain kepada Klien **LS-BBIA**.

Disahkan oleh : Kepala Balai Besar Industri Agro

Dokumen ini milik BBIA
Isi dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin tanpa izin tertulis dari BBIA

PROSEDUR PENGENDALIAN

No. Dokumen : CP 09
Edisi : 1
Revisi : 1
Tanggal : 23 Januari 2020
Halaman : 2 dari 6

KELUHAN ATAU BANDING

4.2. Kepala Bidang PJT kemudian menindaklanjuti keluhan atau banding tersebut, sesuai prosedur berikut.

Keluhan Terhadap LS-BBIA

4.3. Untuk keluhan kepada **LS-BBIA**, Bidang PJT (Seksi Pemasaran) mengisikan data rinci tentang keluhan atau banding dalam Formulir Tindak Lanjut Keluhan Klien (F.49-1), kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan banding dan keluhan mencari penyelesaiannya.

4.4. Bidang PJT (Seksi Pemasaran) dan Seksi Sertifikasi bersama dengan Klien serta personil independen lain yang dinilai kompeten dengan permasalahan keluhan, melakukan penyelidikan penyebab permasalahan keluhan dalam rangka :

- Memperkecil konsekuensi dari ketidaksesuaian yang terjadi;
- Memperbaiki ketidaksesuaian dalam waktu secepat mungkin;
- Pencegahan ketidaksesuaian agar tidak terulang;
- Melakukan evaluasi efektivitas tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian yang dilakukan

4.5. Hasil penanganan atau penyelesaian terhadap Keluhan Klien, termasuk tindakan korektif yang harus dilakukan, dilaporkan dalam Formulir Tindak Lanjut Keluhan Klien (F.49-1).

4.6. Seksi Sertifikasi melakukan tindakan korektif bersama dengan bidang yang terkait dengan substansi keluhan Klien.

4.7. Hasil tindak lanjut terhadap keluhan disampaikan kepada Bidang PJT (Seksi Pemasaran), yang selanjutnya menginformasikan kepada Klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan.

Disahkan oleh : Kepala Balai Besar Industri Agro

Dokumen ini milik BBIA
Isi dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin tanpa izin tertulis dari BBIA

PROSEDUR PENGENDALIAN

No. Dokumen : CP 09
Edisi : 1
Revisi : 1
Tanggal : 23 Januari 2020
Halaman : 3 dari 6

KELUHAN ATAU BANDING

- 4.8. Kepala Bidang PASKAL melakukan monitoring atau verifikasi efektivitas tindakan korektif terhadap keluhan Klien.
- 4.9. Bilamana penyelesaian keluhan tidak dapat diterima Klien, Kepala Bidang PJT menginformasikan kepada Kepala Bidang PASKAL.
- 4.10. Kepala Bidang PASKAL meminta Ketua **LS-BBIA** untuk membentuk Panel Banding terhadap keluhan tersebut.

Keluhan Terhadap Klien LS-BBIA

- 4.11. Untuk Keluhan kepada Klien **LSS-BBIA**, **LSPro-BBIA** atau **LSIH-BBIA**, maka Deputi Mutu bersama Kepala Seksi Sertifikasi mengevaluasi dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien dan menyampaikan keluhan tersebut kepada Klien untuk dilakukan tindakan korektif. Apabila dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien sangat signifikan maka Kepala Seksi Sertifikasi merencanakan pelaksanaan Audit sewaktu-waktu (*short-notice*) sesuai Prosedur Resertifikasi (CP 12). Apabila dampak keluhan tidak signifikan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien, maka efektivitas penanganan keluhan dilakukan pada saat kunjungan pengawasan atau *surveillance* sesuai Prosedur Pelaksanaan Audit (CP 07).

Penyelesaian Banding

- 4.12. Kepala Bidang PASKAL dan Deputi Mutu menerima dan mengisikan data rinci tentang banding dalam Formulir Tindak Lanjut Banding Klien (F.49-2), kemudian menyampaikan isi banding tersebut kepada Ketua **LS-BBIA**.

Disahkan oleh : Kepala Balai Besar Industri Agro

Dokumen ini milik BBIA
Isi dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin tanpa izin tertulis dari BBIA

PROSEDUR PENGENDALIAN

No. Dokumen : CP 09
Edisi : 1
Revisi : 1
Tanggal : 23 Januari 2020
Halaman : 4 dari 6

KELUHAN ATAU BANDING

- 4.13. Ketua **LS-BBIA** membentuk Panel Banding yang minimal terdiri dari 3 orang. Anggota Panel Banding tidak boleh berasal dari personil sertifikasi yang bertindak sebagai auditor dan membuat keputusan sertifikasi. Anggota Panel Banding berasal dari: (1) Klien atau pihak lain yang mengajukan banding, (2) Ketua atau Anggota Dewan Pembina **LS-BBIA** (sebagai Komite Pengaman Ketidakberpihakan **LS-BBIA**), dan ditambah satu orang wakil **LS-BBIA** (dapat dipilih salah satu dari Kepala Bidang PASKAL, Kepala Seksi Sertifikasi, Deputy Mutu, atau Auditor Kepala). Dengan adanya anggota Dewan Pembina dalam Panel Banding maka proses pengambilan keputusan diharapkan dapat berlangsung netral, sehingga memberikan keputusan yang dapat diterima oleh Pihak yang mengajukan tuntutan serta **LS-BBIA** sebagai pihak yang dituntut.
- 4.14. Ketua atau Anggota Dewan Pembina **LS-BBIA** yang ditunjuk dalam Panel Banding ditetapkan sebagai Ketua Panel Banding.
- 4.15. Dalam membentuk Panel Banding, **Ketua LS-BBIA** harus memastikan bahwa Ketua dan Anggota Panel Banding berbeda dengan personil yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi terhadap Klien yang mengajukan banding.
- 4.16. Dalam pelaksanaan proses penyelesaian Banding, Panel Banding memberikan kesempatan bagi pemohon banding untuk mempresentasikan kasusnya secara resmi di depan Panel Banding. Berdasarkan hasil presentasi tersebut, Panel Banding melakukan diskusi untuk memutuskan penyelesaian terhadap Banding tersebut.
- 4.17. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Ketua Dewan Pembina **LS-BBIA** menjadi keputusan akhir bagi Banding. Keputusan tertulis tersebut memuat hasil proses banding termasuk alasan atas keputusan yang diambil. Keputusan tersebut diserahkan kepada pihak yang mengajukan banding.

Disahkan oleh : Kepala Balai Besar Industri Agro

Dokumen ini milik BBIA
Isi dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin tanpa izin tertulis dari BBIA

KELUHAN ATAU BANDING

- 4.18. Setelah proses Banding, Kepala Bidang PASKAL melakukan monitoring atau verifikasi efektivitas tindakan korektif terhadap keluhan Klien untuk memastikan bahwa Tindakan Korektif dilaksanakan dengan efektif oleh Manajemen **LS-BBIA**, sesuai dengan permasalahan Banding. Apabila diperlukan juga dilakukan perbaikan kesesuaian sistem manajemen terhadap persyaratan Standar ISO 17021-1:2015 dan ISO/TS 22003:2013.
- 4.19. Setelah proses penyelesaian Banding selesai maka Kepala Bidang PASKAL mendiskusikan dengan Klien dan pihak lain yang mengajukan keluhan atau banding, apakah informasi substansi keluhan dan penyelesaiannya dijadikan sebagai informasi publik. Apabila disetujui sebagai informasi publik, maka informasi tersebut dimasukkan dalam *web site* BBIA.

Tindak Lanjut Banding yang Tidak terselesaikan

- 4.20. Apabila Keputusan Dewan Pembina tidak diterima oleh Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Klien atau pihak yang mengajukan banding dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan tersebut, maka Ketua **LS-BBIA** membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi. Rekaman penanganan banding didokumentasikan dalam Formulir Tindak Lanjut Banding Klien (F.49-2).

5. REKAMAN

Deputi Mutu dibantu Pengendali Dokumen bertanggung jawab menyimpan semua surat menyurat dan rekaman lain antara **LS-BBIA**, Klien, ataupun pihak lain yang mengajukan

Disahkan oleh : Kepala Balai Besar Industri Agro

Dokumen ini milik BBIA
Isi dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin tanpa izin tertulis dari BBIA



PROSEDUR PENGENDALIAN

No. Dokumen : CP 09
Edisi : 1
Revisi : 1
Tanggal : 23 Januari 2020
Halaman : 6 dari 6

KELUHAN ATAU BANDING

keluhan atau naik banding. Semua rekaman berkaitan dengan banding dan keluhan tersebut diklasifikasikan sebagai sangat rahasia dan disimpan untuk jangka waktu 2 siklus akreditasi.

6. FORMULIR STANDAR

Formulir Standar F.49-1: Formulir Tindak Lanjut Keluhan Klien

Formulir Standar F.49-2: Formulir Tindak Lanjut Banding Klien

--- oO selesai Oo ---

Disahkan oleh : Kepala Balai Besar Industri Agro

Dokumen ini milik BBIA
Isi dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin tanpa izin tertulis dari BBIA