

Dibuat oleh :



Ketua Tim³ PJI

Disahkan oleh :



Kepala BSPJI Palembang

1. TUJUAN :

Dokumen ini dibuat sebagai acuan dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan dan banding dari Masyarakat.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan prosedur yang diikuti LPK-BSPJI Palembang apabila Masyarakat atau pihak lain mengajukan keluhan atau banding, yang berkaitan dengan pengoperasian dan atau kegiatan yang dilakukan oleh LPK-BSPJI Palembang.

3. TANGGUNG JAWAB :

Ketua Tim³ PJI bertanggung jawab menangani keluhan atau banding yang diajukan oleh Masyarakat atau pihak lain dan melakukan koordinasi dengan *Kepala BSPJI Palembang*¹.

4. URAIAN PROSEDUR :

4.1 Penanganan Keluhan

- 4.1.1. *Ketua Tim³* Pengembangan Jasa Industri meneliti isi pokok dan kebenaran keluhan yang diajukan secara tertulis *dan lisan* oleh Masyarakat atau pihak lain untuk kemudian ditindaklanjuti.
- 4.1.2. Tim PJI bersama fungsi terkait melakukan penyelidikan penyebab keluhan dalam rangka
 - a. Memperkecil konsekuensi dari ketidaksesuaian yang terjadi.
 - b. Memperbaiki ketidaksesuaian dalam waktu secepat mungkin.
 - c. Pencegahan ketidaksesuaian agar tidak terulang
 - d. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian yang dilakukan.
- 4.1.3. Hasil penanganan atau penyelesaian terhadap keluhan Masyarakat, termasuk tindakan korektif yang harus dilakukan dilaporkan dalam formulir tindak lanjut keluhan Masyarakat.
- 4.1.4 Hasil tindak lanjut terhadap keluhan disampaikan oleh *Ketua Tim³ PJI* kepada Masyarakat atau pihak lain yang mengajukan keluhan.

4.2 Penanganan Banding

4.2.1. *Banding diperuntukkan untuk lembaga sertifikasi*⁴

4.2.2. *Ketua Tim*³ Standardisasi dan Sertifikasi atau *Ketua Tim*³ Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi menerima dan mengisikan data rinci tentang banding dalam formulir tindak lanjut banding Masyarakat, kemudian menyampaikan isi banding tersebut kepada *Kepala BSPJI Palembang*¹.

4.2.3. *Kepala BSPJI Palembang*¹ membentuk Tim Panel Banding yang minimal terdiri dari 3 (tiga) orang. Anggota panel banding tidak boleh berasal dari personil sertifikasi yang bertindak sebagai auditor dan membuat keputusan sertifikasi. Anggota panel banding berasal dari Masyarakat atau pihak yang mengajukan banding, ketua atau anggota komite ketidakberpihakan dan ditambah satu orang wakil *Ketua Tim*³ Standardisasi dan Sertifikasi atau *Ketua Tim*³ Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi.

4.2.4. Ketua atau anggota komite ketidakberpihakan yang ditunjuk dalam panel banding ditetapkan sebagai Ketua panel banding.

4.2.5. 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.

4.2.6. Keputusan yang dihasilkan oleh panel banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh *Kepala BSPJI Palembang*¹, keputusan tersebut menjadi keputusan akhir bagi banding yang memuat hasil proses banding termasuk alasan atas keputusan yang diambil. Keputusan tersebut diserahkan kepada pihak yang mengajukan banding.

4.2.7. Setelah proses banding *Ketua Tim*³ Standardisasi dan Sertifikasi atau *Ketua Tim*³ Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi melakukan monitoring atau verifikasi efektivitas tindakan korektif terhadap keluhan Masyarakat untuk memastikan bahwa tindakan korektif dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan permasalahan banding.

4.2.8. Setelah proses penyelesaian banding selesai maka *Ketua Tim*³ PJI mendiskusikan dengan Masyarakat atau pihak lain yang mengajukan banding apakah informasi substansi banding dan penyelesaiannya dapat dijadikan informasi publik. Apabila disetujui sebagai informasi publik, maka informasi tersebut dimasukkan dalam website BSPJI Palembang.

4.2.9. Apabila keputusan banding tidak diterima oleh Masyarakat atau pihak yang mengajukan banding maka Masyarakat atau pihak tersebut dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan tersebut maka *Kepala BSPJI*

*Palembang*¹ membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi. Rekaman penanganan banding didokumentasikan dalam formulir tindak lanjut banding Masyarakat.

4.3 Penanganan Pertanggungugatan²

4.3.1 *pertanggungugatan harus disampaikan dalam bentuk dokumen tertulis yang dilengkapi dengan Berita Acara dan data yang cukup*

4.3.2 *penugasan investigasi atas kasus pertanggungugatan harus disepakati kedua PIHAK*

4.3.3 *Penyelesaian pertanggungugatan mengikuti sepenuhnya ketentuan yang diatur dalam PTUN.*

5. DOKUMEN TERKAIT :

F 8.2.0.1	Formulir Penanganan Banding
F 10.1.0.1	Tindakan Korektif dan Pencegahan
F.8.2.0.2	Formulir Keluhan Pengaduan Masyarakat⁵
F.8.2.0.3	Formulir Rekaman Keluhan atau Banding masyarakat⁵
F.8.2.0.4	Formulir Rekaman Tindak Lanjut Banding⁵
SOP-BSPJI/2.1/02	Penanganan Keluhan Masyarakat
SOP	Penanganan Banding Masyarakat