

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 :

Koordinator PJI bertanggung jawab menangani keluhan atau banding yang diajukan oleh Masyarakat atau pihak lain dan melakukan koordinasi dengan Plt Kepala BSPJI Palembang.

4. URAIAN PROSEDUR :

4.1 Penanganan Keluhan

- 4.1.1. Koordinator Fungsi 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. Bidang 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 koordinator PJI kepada Masyarakat atau pihak lain yang mengajukan keluhan.

4.2 Penanganan Banding

- 4.2.1. Koordinator Fungsi Standardisasi dan Sertifikasi atau Koordinator Fungsi Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi menerima dan mengisikan data rinci tentang banding dalam formulir tindak lanjut banding Masyarakat, kemudian menyampaikan isi banding tersebut kepada Plt Kepala BSPJI Palembang.
- 4.2.2. Plt Kepala BSPJI Palembang 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 Koordinator Fungsi Standardisasi dan Sertifikasi atau Koordinator Fungsi Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi.
- 4.2.3. Ketua atau anggota komite ketidakberpihakan yang ditunjuk dalam panel banding ditetapkan sebagai ketua panel banding.
- 4.2.4. 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.
- 4.2.5. Keputusan yang dihasilkan oleh panel banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Plt Kepala BSPJI Palembang, 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.
- 4.2.6. Setelah proses banding Koordinator Fungsi Standardisasi dan Sertifikasi atau Koordinator Fungsi 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.
- 4.2.7. Setelah proses penyelesaian banding selesai maka koordinator 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.
- 4.2.8. 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 Plt Kepala BSPJI Palembang membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang



dihadapi. Rekaman penanganan banding didokumentasikan dalam formulir tindak lanjut banding Masyarakat.

5. DOKUMEN TERKAIT :

| | |
|------------------|---|
| F 8.2.0.1 | Formulir Penanganan Banding |
| F 10.1.0.1 | Tindakan Korektif dan Pencegahan |
| | Formulir Tindak Lanjut Keluhan Masyarakat |
| | Formulir Tindak Lanjut Banding Masyarakat |
| | Formulir Keluhan Masyarakat |
| | Formulir Banding |
| SOP-BSPJI/2.1/02 | Penanganan Keluhan Masyarakat |
| SOP | Penanganan Banding Masyarakat |