

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA BSPJI PALEMBANG	PROSEDUR SISTIM MUTU		No. Dok. : PSM 8.2 Rev/Ed : 7/1 Tgl. Terbit : 20 Mei 2025 Halaman : 1 dari 3
	PENANGANAN KELUHAN ATAU BANDING		

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 Palembang¹*.

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

- 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.

4.1.3. 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 seluruh lembaga yang ada di BSPJI Palembang.

- 4.2.2. Ketua Tim Standardisasi dan Sertifikasi , Ketua Tim Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi, serta Ketua Tim Optimalisasi Teknologi Industri, Pendampingan dan Konsultasi menerima dan mengisikan data rinci tentang banding dalam formulir tindak lanjut banding Masyarakat, kemudian menyampaikan isi banding tersebut kepada Kepala BSPJI Palembang.
- 4.2.3. 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 dari Tim Standardisasi dan Sertifikasi , Tim Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi serta Tim Optimalisasi Teknologi Industri, Pendampingan dan Konsultasi.
- 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, 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 Standardisasi dan Sertifikasi , Ketua Tim Pengujian, Kalibrasi, Verifikasi dan Inspeksi serta Ketua Tim Optimalisasi Teknologi Industri, Pendampingan dan Konsultasi 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 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 Palembang¹ membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi. Rekaman penanganan banding didokumentasikan dalam formulir tindak lanjut banding Masyarakat.

4.3 Penanganan Pertanggunggugatan²

- 4.3.1 Pertanggunggugatan harus disampaikan dalam bentuk dokumen tertulis yang dilengkapi dengan Berita Acara dan data yang cukup
- 4.3.2 Penugasan investigasi atas kasus pertanggunggugatan harus disepakati kedua PIHAK
- 4.3.3 Penyelesaian pertanggunggugatan 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 Masyarakat**
- F.8.2.0.3 Formulir Rekaman Keluhan atau Banding masyarakat**
- F.8.2.0.4 Formulir Rekaman Tindak Lanjut Banding**
- SOP-BSPJI/2.1/02 Penanganan Keluhan Masyarakat
- SOP Penanganan Banding Masyarakat