	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 08	Ed.2/Rev. 0
	BANDING DAN KELUHAN	10/10/2016
	Disahkan oleh: Manajer Mutu	Hal. 1 dari 4

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan prosedur yang diikuti **LSS-BBIA** apabila Klien atau pihak lain mengajukan banding atau keluhan yang berkaitan dengan pelaksanaan sertifikasi sistem manajemen mutu (SMM), sistem HACCP, dan atau Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SMKP) Klien.

2. DEFINISI

Tidak ada

3. TANGGUNG JAWAB


Ka. Bid PJT bertanggung jawab menangani banding atau keluhan yang diajukan oleh Klien atau pihak lain dan melakukan koordinasi dengan Manajer Pelaksana atau Dewan Pimpinan untuk menyelesaikan banding atau keluhan yang ada.

4. PROSEDUR

- 4.1. Ka. Bid PJT meneliti isi pokok dan kebenaran banding atau keluhan yang diajukan secara tertulis oleh Klien atau pihak lain. Berdasarkan penelitian tersebut maka keluhan dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu: (1) Keluhan kepada LSS-BBIA dan (2) Keluhan oleh pihak lain kepada Klien LSS-BBIA.
- 4.2. Ka. Bid PJT kemudian mendisposi penanganan keluhan kepada Ka. Bid PASKAL untuk ditindaklanjuti.

Keluhan Terhadap Klien LSS-BBIA

- 4.3. Untuk Keluhan kepada Klien **LSS-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.

	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 08	Ed.2/Rev. 0
	BANDING DAN KELUHAN	10/10/2016
	Disahkan oleh: Manajer Mutu	Hal. 2 dari 4


Apabila dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien sangat signifikan maka Kepala Seksi Sertifikasi merencanakan pelaksanaan Audit sewaktu-waktu (*short-notice*), sesuai Prosedur CP 22 (Re-Asesmen). Apabila dampak keluhan tidak signifikan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Klien, maka efektivitas penanganan keluhan dilakukan pada saat kunjungan pengawasan sesuai Prosedur CP 19 (Kunjungan Pengawasan)

Keluhan Terhadap LSS-BBIA


- 4.4. Untuk keluhan kepada LSS-BBIA, Deputi Mutu mengisikan data rinci tentang banding dan keluhan dalam Formulir Rekaman Banding dan Keluhan (Form Standar F. 49), kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan banding dan keluhan mencari penyelesaiannya.
- 4.5. Hasil penanganan/penyelesaian terhadap Keluhan klien, termasuk tindakan korektif yang harus dilakukan, dilaporkan dalam Formulir Rekaman Banding dan Keluhan (Form Standar F. 49).
- 4.6. Deputi Mutu kemudian melakukan tindakan korektif bersama dengan bidang yang terkait dengan substansi keluhan Klien.
- 4.7. Bilamana banding atau keluhan tidak dapat diselesaikan, Deputi Mutu menginformasikan kepada Ka. Bid PASKAL.
- 4.8. Ka. Bid PASKAL meminta Ketua LSS-BBIA untuk membentuk Panel Banding.

Penyelesaian Banding

- 4.7 Deputi Mutu menerima dan mengisikan data rinci tentang banding dalam Rekaman Banding dan Keluhan (Form Standar F. 49), kemudian menyampaikan isi banding tersebut kepada Manajer Pelaksana.

	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 08	Ed.2/Rev. 0
	BANDING DAN KELUHAN	10/10/2016
	Disahkan oleh: Manajer Mutu	Hal. 3 dari 4

- 4.8. Ketua LSS-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 LSS-BBIA (sebagai Komite yang menjamin Impartiality LSS-BBIA), dan ditambah satu orang wakil LSS-BBIA (dapat dipilih salah satu dari Ka. Bid. PASKAL, Kepala Seksi Sertifikasi, Deputi Mutu, atau Lead Auditor). 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 dan LSS-BBIA sebagai pihak yang dituntut.
- 4.9. Ketua atau Anggota Dewan Pembina LSS-BBIA yang ditunjuk dalam Panel Banding ditetapkan sebagai Ketua Panel Banding.
- 4.10. Dalam membentuk Panel Banding, Keyia LSS-BBIA harus memastikan bahwa Ketua dan Anggota Panel Banding berbeda dengan personel yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi terhadap Klien yang mengajukan banding.
- 4.11. 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.
- 4.12. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Ketua Dewan Pembina LSS-BBIA dan menjadi keputusan akhir bagi Banding. Keputusan tertulis

	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 08	Ed.2/Rev. 0
	BANDING DAN KELUHAN	10/10/2016
	Disahkan oleh: Manajer Mutu	Hal. 4 dari 4

tersebut memuat hasil proses banding termasuk alasan atas keputusan yang diambil. Keputusan tersebut diserahkan kepada pihak yang mengajukan banding.

- 4.13. Setelah proses Banding, Ka. Bid PASKAL bertanggungjawab untuk memastikan bahwa Tindakan Korektif dilaksanakan dengan efektif oleh Manajemen LSS-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.
- 4.14. Setelah proses penyelesaian Keluhan atau Banding selesai maka Ka. Bid 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.

Tindakanjnut Keluhan dan atau Banding yang tidak terselesaikan

- 4.15. Apabila penyelesaian keluhan dan atau banding tidak dapat disepakati dalam Panel Banding, maka permasalahan tersebut di bawa ke Proses Pengadilan untuk diselesaikan.

5. REKAMAN.

Deputi Mutu bertanggung jawab menyimpan rekaman berkaitan dengan banding dan keluhan yang diklasifikasikan sebagai sangat rahasia, dan disimpan untuk jangka waktu minimum 4 tahun.

6. FORMULIR STANDAR

Formulir Standar F.49: Rekaman Banding dan Keluhan.