

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.7 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 27 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Banding dan Keluhan	

- 1. Tujuan**
Untuk menyelesaikan banding dan keluhan dengan baik dari klien maupun pihak lain.
- 2. Ruang Lingkup**
Prosedur ini digunakan untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap banding dan keluhan.
- 3. Acuan**
 - a. PM 9.7
 - b. SNI ISO/IEC 17021-1:2015
- 4. Tanggung Jawab**
 - a. Bagian Hubungan Masyarakat, bertanggung jawab atas penerimaan banding dan keluhan, serta penyampaian keputusannya kepada klien.
 - b. Pimpinan Puncak bertanggung jawab atas keputusan banding dan keluhan.
- 5. Rincian Prosedur**
 - 5.1 Banding**
 - 5.1.1 Proses penanganan banding harus mencakup minimal elemen-elemen dan metode-metode berikut:
 - a. garis besar proses untuk penerimaan, validasi, dan investigasi banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa.
 - b. menandai (*tracking*) dan merekam banding, termasuk tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya.
 - c. menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.
 - 5.1.2 Klien mengajukan banding kepada LSSM BBSPJIKB karena tidak puas dengan keputusan yang diberikan oleh LSSM BBSPJIKB dengan mengisi Form Banding (F/5.3: Banding/Keluhan/Perselisihan)
 - 5.1.3 Surat pengajuan banding diterima oleh Bagian Hubungan Masyarakat yang kemudian melaporkannya kepada Ketua Lembaga.
 - 5.1.4 Ketua Lembaga menyampaikannya kepada Pimpinan Puncak.
 - 5.1.5 Pimpinan Puncak membentuk Komite Banding yang terdiri dari personil-personil yang kompeten yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi sebelumnya.
 - 5.1.6 Pimpinan Puncak menindaklanjuti dengan memberikan wewenang kepada Komite Banding untuk melakukan penyelidikan atas banding yang diajukan klien.

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.7
	Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 27 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Banding dan Keluhan	

- 5.1.7 Komite Banding mengadakan rapat untuk penanganan banding dengan memvalidasi dan investigasi banding untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil.
- 5.1.8 Keputusan hasil rapat Komite Banding disampaikan kepada Pimpinan Puncak dan diserahkan kepada Ketua Lembaga.
- 5.1.9 Ketua Lembaga menginformasikan kepada Bagian Hubungan Masyarakat untuk menyampaikan keputusan tersebut kepada klien.
- 5.1.10 Proses penanganan banding tersebut dipublikasikan dalam website agar dapat diakses oleh klien.
- 5.1.11 Apabila klien setuju dengan keputusan LSSM BBSPJIKB maka permasalahan dianggap selesai.
- 5.1.12 Banding diselesaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak surat untuk melakukan banding klien diterima oleh LSSM BBSPJIKB.
- 5.1.13 Apabila klien tidak setuju dengan keputusan LSSM BBSPJIKB maka permasalahan menjadi suatu perselisihan. Perselisihan yang terjadi diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

5.2 Keluhan

- 5.2.1 Bagian Hubungan Masyarakat menerima keluhan dari klien atau pihak lain dan merekamnya sesuai SOP Penanganan Pengaduan/Keluhan Pelanggan, kemudian disampaikan kepada Ketua Lembaga.
- 5.2.2 Ketua Lembaga melakukan penyelidikan dan mempelajari apa yang menjadi masalah keluhan klien atau pihak lain.
- 5.2.3 Pengaduan yang terkait dengan kegiatan administrasi dibahas dengan Manajer Mutu/Manajer Administrasi untuk ditindaklanjuti. Pengaduan yang terkait dengan proses sertifikasi dibahas dengan Penanggungjawab Operasional untuk ditindaklanjuti.
- 5.2.4 Ketua Lembaga bersama dengan Manajer Mutu/Manajer Administrasi/Manajer Administrasi menelusuri rekaman data sistem mutu untuk menentukan hal-hal yang perlu dilakukan tindakan perbaikan.
- 5.2.5 Bagian Hubungan Masyarakat dan Penanggungjawab Operasional melakukan tindak lanjut dengan menyusun konsep Surat Jawaban atas hasil evaluasi keluhan klien, untuk diserahkan kepada Ketua Lembaga.
- 5.2.6 Setelah konsep surat jawaban disetujui oleh Ketua Lembaga, maka diserahkan kepada Bagian Hubungan Masyarakat untuk diterbitkan surat jawaban.
- 5.2.7 Apabila klien setuju dengan keputusan LSSM BBSPJIKB maka permasalahan dianggap selesai.
- 5.2.8 Keluhan diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak surat keluhan disampaikan ke LSSM BBSPJIKB.

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.7 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 27 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Banding dan Keluhan	

- 5.2.9 Apabila klien tidak setuju dengan keputusan LSSM BBSPJIKB, maka klien bisa mengajukan banding kepada LSSM BBSPJIKB.
- 5.2.10 LSSM BBSPJIKB menjamin kerahasiaan yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan.
- 5.2.11 Proses penanganan keluhan tersebut dipublikasikan dalam website agar dapat diakses oleh publik/klien.

6. Dokumen Pendukung

- 6.1 12/III.PM/SOP/R.2, SOP Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan
- 6.2 5.1.5.6/SOP/BBKB, Penanganan Banding/ Keberatan atas Tindak Lanjut Pengaduan
- 6.3 5.1.5.7/SOP/BBKB, Penanganan Tanggung Gugat
- 6.4 Keluhan/Banding/Perselisihan (F/5.3)