

PROSEDUR MUTU	ID. Dok.	:	LSPr/PR-7.13.1
	Revisi	:	00
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Tanggal	:	14 Maret 2022
	Halaman	:	1 / 2

1. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi penanganan keluhan dan banding dari klien, dimulai dari penerimaan hingga penyelesaian.

2. Tujuan

Untuk menangani keluhan dan banding dari klien kepada LS-Pro Borneo berupa ketidakpuasan dalam kegiatan sertifikasi yang dilakukan, serta pengambilan langkah-langkah yang diperlukan untuk penyelesaiannya.

3. Definisi

- 3.1 Banding adalah pernyataan ketidakpuasan yang disampaikan oleh klien terhadap keputusan sertifikasi.
- 3.2 Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan yang disampaikan oleh klien terkait dengan kegiatan yang bersifat teknis maupun administratif sebelum keluarnya keputusan sertifikasi.

4. Penanggung jawab

- 4.1 Kepala Balai terhadap pembentukan Tim Penyelesaian Banding
- 4.2 Ketua Tim Penyelesaian Banding terhadap keputusan penyelesaian banding
- 4.3 Penanggung Jawab Teknis terhadap koordinasi penyelesaian keluhan terkait kegiatan sertifikasi
- 4.4 Bagian Pelayanan terhadap penerimaan keluhan dan banding

5. Tempat

LS-Pro Borneo, Jl. Budi Utomo 41 Pontianak.

6. Waktu

Ketika LS Pro Borneo menerima keluhan atau banding dari klien

7. Langkah

- 7.1 Bagian Pelayanan menerima dan mengidentifikasi isi pokok dan kebenaran keluhan dan banding yang diajukan oleh klien atau pemohon yang masuk dalam bentuk tertulis
- 7.2 Bagian Pelayanan kemudian mendokumentasikan rincian data tentang jenis keluhan dan banding dalam **LSPr/FR-7.13.1 : Rekaman Keluhan dan Banding** kemudian mengkomunikasikan dengan Penanggung Jawab Teknis untuk mencari penyelesaiannya



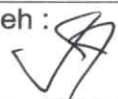
Dibuat oleh : 	Diperiksa oleh : 	Disahkan oleh : 
--	---	--

PROSEDUR MUTU	ID. Dok.	:	LSPr/PR-7.13.1
	Revisi	:	00
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Tanggal	:	14 Maret 2022
	Halaman	:	2 / 2

- 7.3 Penanggung Jawab Teknis menilai apa yang menjadi permasalahan keluhan untuk mengkoordinasikan penyelesaian keluhan, melakukan penyelidikan penyebab permasalahan untuk memperbaiki ketidaksesuaian, serta upaya melakukan pencegahan dan evaluasi terhadap efektivitas tindakan perbaikan yang telah dilakukan
- 7.4 Terhadap penyelesaian banding, Kepala Balai membentuk Tim Penyelesaian Banding dengan kriteria :
- Tim Penyelesaian Banding berjumlah ganjil, sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) termasuk 1 (satu) ketua tim
 - Tim memiliki kompetensi sesuai dengan materi banding
 - Independen, dengan membuat pernyataan ketidakberpihakan
 - Mampu bekerja sama dengan anggota lain
 - Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian banding
 - Pelanggan atau pihak yang terkait dengan masalah banding, atau perselisihan tidak boleh dilibatkan
- 7.5 Keputusan yang disahkan oleh Tim Penyelesaian Banding menjadi keputusan akhir dalam proses banding
- 7.6 Penyelesaian keluhan atau keputusan yang dihasilkan oleh Tim Penyelesaian Banding diinformasikan kepada pelanggan secara tertulis dan direkam dalam **LSPr/FR-7.13.2 : Keputusan Penyelesaian Keluhan dan Banding**
- 7.7 Apabila keputusan tidak diterima oleh klien, maka klien atau pemohon dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan tersebut, maka Kepala Balai membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi.

8. Dokumen terkait

Kode Dokumen	Nama Dokumen
LSPr/FR-7.13.1	<i>Rekaman Keluhan dan Banding</i>
LSPr/FR-7.13.2	<i>Keputusan Penyelesaian Keluhan dan Banding</i>

Dibuat oleh : 	Diperiksa oleh : 	Disahkan oleh : 
--	---	--