




PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

TINDAKAN	NAMA	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
Disiapkan	Budi Sarwono	Manajer Quality Assurance		29/12/2020
Ditinjau	Shinta Arta Wardhani	Manajer Operasional		29/12/2020
Disetujui	Veneranda Raditya Prihambodo	Direktur		29/12/2020

LEMBAR DISTRIBUSI

Tujuan Distribusi	Tanggal Distribusi	Status Distribusi
	Click or tap to enter a date.	<input type="checkbox"/> Dikendalikan <input type="checkbox"/> Tidak Dikendalikan

Uncontrolled
Documents

RIWAYAT PERBAIKAN

NO. BAGIAN	KETERANGAN PERBAIKAN	NO. PERBAIKAN	TANGGAL PERBAIKAN

Uncontrolled
Documents

DAFTAR ISI

LEMBAR DISTRIBUSI.....	2
RIWAYAT PERBAIKAN	3
DAFTAR ISI	4
1.0 TUJUAN	5
2.0 RUANG LINGKUP	5
3.0 PENANGGUNG JAWAB	5
4.0 DEFINISI	6
5.0 REFERENSI	6
6.0 PROSEDUR.....	7
6.1 <i>Penerimaan Keluhan atau Banding</i>	7
6.2 <i>Penanganan Penyelesaian Keluhan dan Banding</i>	8
6.3 <i>Tim Ad Hoc</i>	8
6.4 <i>Keluhan Atau Banding Yang Tidak terselesaikan</i>	9
7.0 DAFTAR DOKUMEN TERKAIT	9
LAMPIRAN :	10

Uncontrolled
Documents

1.0 TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini dibuat sebagai panduan untuk memproses keluhan dan banding dari pelanggan ataupun pihak lain yang berkepentingan, dengan memastikan bahwa semua keluhan dan banding ditangani secara tepat dan efisien.
- 1.2 Menyediakan mekanisme bagi auditee untuk banding terhadap keputusan sertifikasi atau perselisihan antara kedua belah pihak.
- 1.3 Memastikan bahwa telah terdapat tindakan perbaikan untuk mencegah terjadinya keluhan atau banding yang sama di masa yang akan datang.

2.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini melingkupi proses penerimaan, penanganan, tanggapan, penyelesaian, dan pendokumentasian keluhan, banding, dan perselisihan dari pelanggan ataupun pihak lain yang berkepentingan.

3.0 PENANGGUNG JAWAB

3.1 Direktur bertanggung jawab untuk :

- a) Membentuk Komite *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding,
- b) Meninjau dan mengesahkan hasil penanganan Penyelesaian Keluhan atau Banding.

3.2 Manajer Quality Assurance bertanggung jawab untuk :

- a) Menerima setiap keluhan dan banding dan mengkomunikasikannya,
- b) Memastikan keluhan dan banding diinformasikan kepada pihak yang berhubungan untuk dianalisis dan ditindaklanjuti,
- c) Menganalisis keluhan dan banding sebagai peluang untuk perbaikan dan peningkatan,
- d) Mendukung departemen terkait untuk melakukan tindakan perbaikan yang efektif terhadap keluhan dan banding,
- e) Memberikan informasi dan melakukan koordinasi terkait keluhan mayor dan banding yang berhubungan dengan aspek legal maupun aspek yang berhubungan ke masyarakat / publik dengan badan-badan terkait,
- f) Melaporkan kepada manajemen puncak tentang semua keluhan dan banding, proses penanganannya serta keputusan penyelesaiannya,
- g) Secara periodik melakukan tinjauan terhadap keefektifan dan pemeliharaan proses penanganan keluhan dan banding,
- h) Memonitor proses penanganan keluhan dan banding
- i) Melaporkan ke top manajemen secara reguler terhadap status dan penanganan keluhan

3.3 Manajer Operasional bertanggung jawab untuk :

- a) Menerima keluhan atau banding dari Bagian Quality Assurance dan menganalisis bukti materi keluhan atau banding,
- b) Memastikan bahwa keluhan atau banding yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bukti-bukti yang relevan dalam proses Akreditasi, Verifikasi Legalitas Kayu,

Penggunaan Tanda V-Legal, Penerbitan dokumen V-Legal, Uji Tuntas (*dua diligence*) impor, dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok,

- c) Memastikan untuk memberikan pemahaman tentang proses penanganan keluhan dan banding pihak yang mengajukan dan menerima keluhan dan banding,
- d) Memastikan bahwa informasi tentang proses dan penyelesaian penanganan keluhan dan banding mudah diakses,
- e) Mempersiapkan dokumen untuk bahan tinjauan Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan dan Banding,
- f) Memastikan bahwa tindakan koreksi dan tindakan pencegahan dilakukan dan dimonitor implementasinya.

3.4 Komite Ad Hoc bertanggung jawab untuk :

- a) Melakukan pengecekan dokumen, konsultasi dengan pihak-pihak terkait, dan melakukan verifikasi lapangan jika diperlukan atas materi keluhan atau banding.
- b) Menyampaikan laporan tertulis yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan dan banding.

3.5 Bagian Quality Assurance bertanggung jawab untuk :

- a) Menerima setiap keluhan dan banding,
- b) Memilah keluhan atau banding yang masuk sebelum disampaikan kepada bagian terkait,
- c) Memelihara rekaman penanganan keluhan dan banding

4.0 DEFINISI

4.1 Keluhan adalah ketidakpuasan dari pelanggan ataupun pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT Smart Quality Sistem;

4.2 Banding adalah ketidakpuasan dari pelanggan terhadap hasil keputusan dari penilaian yang dilakukan oleh PT Smart Quality Sistem;

4.3 Perselisihan adalah perbedaan pendapat dalam pelaksanaan jasa sertifikasi antara penyedia obyek penilaian kesesuaian (klien) dengan PT Smart Quality Sistem yang tidak terselesaikan;

4.4 Tim *Ad-Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding adalah tim yang berwenang untuk melakukan pengecekan dokumen, konsultasi dengan pihak-pihak terkait dan melakukan verifikasi lapangan atas materi keluhan atau banding.

4.5 Top Manajemen adalah pimpinan puncak yang terdiri dari Direktur.

4.6 Manajer adalah personil yang menjabat sebagai manajer teknis.

5.0 REFERENSI

5.1 Panduan Mutu SQS-101;

5.2 ISO/IEC 17065 : 2012 *about Conformity assessment – Requirements for bodies certifying product, process and services;*

5.3 ISO 19011 : 2018 *about Guidelines for auditing management systems;*

5.4 Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: P.21/Menlhk/Setjen/KUM.1/10/2020 tentang Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi

Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin, Hak Pengelolaan, Hutan Hak, atau Pemegang Legalitas Hasil Hutan Kayu;

- 5.5 KAN U – 01 Syarat dan Aturan Akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian;
- 5.6 KAN K-08.03 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Verifikasi Legalitas Kayu dan Lembaga Penilaian Pengelolaan Hutan Produksi Lestari;
- 5.7 Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari Nomor SK.62/PHPL/SET.5/KUM.1/12/2020 tentang Pedoman, Standar dan/ atau Tata Cara Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari, Verifikasi Legalitas Kayu, Uji Kelayakan dan Penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok, Serta Penerbitan Dokumen V-Legal/ Lisensi FLEGT;
- 5.8 Prosedur Teknis Operasional Sertifikasi SVLK

6.0 PROSEDUR

6.1 Penerimaan Keluhan atau Banding

6.1.1 Pihak-pihak yang dapat mengajukan keluhan adalah :

- a) Pelanggan,
- b) Klien tersertifikasi,
- c) Pemantau Independen,
- d) KAN,
- e) Kementerian melalui Direktur Jenderal,
- f) Lembaga Sertifikasi,
- g) Pihak lain yang relevan dengan jasa sertifikasi PT Smart Quality Sistem.

6.1.2 Pihak-pihak yang dapat mengajukan banding adalah :

- a) Pelanggan,
- b) Klien tersertifikasi,

6.1.3 Keluhan kepada PT Smart Quality Sistem dapat diajukan sewaktu-waktu atau sesuai dengan aturan.

6.1.4 Banding terhadap keputusan sertifikasi PT Smart Quality Sistem dapat diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak disampaikannya laporan keputusan hasil sertifikasi.

6.1.5 Keluhan dan Banding disampaikan secara tertulis kepada PT Smart Quality Sistem dengan ditembuskan kepada Direktur Jenderal sesuai aturan yang berlaku, dengan dilengkapi :

- a) Identitas yang mengajukan keluhan atau banding secara jelas sekurang-kurangnya berisi nama, alamat, nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email.
- b) Bahan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan meliputi :
 - Data/informasi awal yang diperoleh dari berita media dan/atau kesaksian langsung narasumber (pemberi informasi, responden atau informan) yang dilengkapi dengan bahan penguat/ pendukung, namun belum diuji silang atau divalidasi,
 - Data/informasi tak terbantah yang merupakan kesaksian langsung PI yang dilengkapi dengan bahan penguat/ pendukung, dan/atau data/informasi awal yang telah diuji silang atau divalidasi,
- c) Pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan meterai yang cukup.

6.1.6 Keluhan yang diterima direkam menggunakan formulir Catatan dan Riwayat Keluhan (SQS-418) dan Banding yang diterima direkam menggunakan formulir Catatan dan Riwayat Banding (SQS-419).

6.1.7 Keluhan yang dapat segera ditindaklanjuti dan ditutup antara tidak memerlukan penanganan penyelesaian keluhan seperti dijelaskan dalam butir 6.2.

6.2 Penanganan Penyelesaian Keluhan dan Banding

6.2.1 Manajer Operasional melakukan kajian terhadap keluhan dan banding yang diterima, hasil kajian beserta rekomendasinya disampaikan kepada Direktur.

6.2.2 Keluhan atau Banding yang dinyatakan tidak relevan dengan proses sertifikasi yang dilakukan oleh PT Smart Quality Sistem, akan ditindaklanjuti dengan penyampaian secara tertulis kepada pihak yang menyampaikan.

6.2.3 Keluhan atau Banding yang valid dan disertai bukti-bukti yang relevan akan langsung diinvestigasi, dilakukan perbaikan, dianalisis penyebab keluhan, dan diambil tindakan perbaikan yang sesuai.

6.2.4 PT Smart Quality Sistem membuat tanggapan secara tertulis terhadap relevansi materi keluhan atau banding selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterima keluhan atau banding.

6.2.5 Dalam hal materi keluhan atau banding dinilai cukup kritis maka Direktur akan membentuk Tim *Ad Hoc* untuk penyelesaian keluhan atau banding.

6.2.6 Tim *Ad Hoc* akan meninjau semua dokumen yang diajukan untuk memutuskan penyelesaian keluhan atau banding. Apabila diperlukan Tim *Ad Hoc* dapat mengundang pihak-pihak yang berkepentingan, yang berhubungan dengan keluhan atau banding tersebut.

6.2.7 Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding menyampaikan laporan hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan atau banding kepada PT Smart Quality Sistem.

6.2.8 Penyelesaian atas keluhan atau banding oleh PT Smart Quality Sistem disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan atau banding.

6.2.9 Selama proses penyelesaian keluhan atau banding, keputusan hasil sertifikasi dinyatakan tetap berlaku sampai dengan adanya keputusan akhir penyelesaian keluhan atau banding.

6.2.10 Segala biaya yang diperlukan dalam rangka penyelesaian banding oleh Tim *Ad Hoc* menjadi beban pihak yang mengajukan banding.

6.2.11 Dalam hal keputusan banding tidak diterima, maka pihak yang mengajukan banding berhak untuk menyampaikan keluhan kepada Komite Akreditasi Nasional dan / atau Regulator.

6.3 Tim Ad Hoc

6.3.1 Tim *Ad Hoc* bersifat sementara yang dibentuk oleh Direktur.

6.3.2 Tim Audit, Pengambil Keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan atau banding, pihak yang mengajukan keluhan atau banding, pihak yang dikeluhkan, dan instansi pemerintah terkait tidak dapat menjadi Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding

6.3.3 Tim *Ad Hoc* terdiri dari satu orang atau lebih, atau sekurang kurangnya tiga orang untuk skema VLK, yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan atau banding.

6.3.4 Anggota Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding, harus :

- a) Independen, dengan membuat pernyataan ketidakberpihakan,
- b) Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan atau banding,
- c) Memahami sistem penilaian kinerja PHPL dan verifikasi LK,
- d) Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain,
- e) Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan atau banding,
- f) Disepakati kedua belah pihak

6.3.5 Personel Tim *Ad Hoc* wajib menandatangani surat pernyataan menjaga kerahasiaan dan ketidakberpihakan.

6.4 Keluhan Atau Banding Yang Tidak terselesaikan

6.4.1 Sengketa atas keluhan atau banding terjadi bila kedua belah pihak (Lembaga Sertifikasi dan Auditee) tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan dan sepakat untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga, seperti KAN (dengan tembusan kepada Menteri c.q. Direktur Jenderal) atau Badan Arbitrase atau Pengadilan.

6.4.2 Manajer Quality Assurance dan Manajer Operasional bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga tersebut hingga selesai.

6.4.3 Seluruh biaya yang timbul akibat penyelesaian permasalahan melalui pihak ketiga akan ditanggung oleh kedua belah pihak secara proporsional.

7.0 DAFTAR DOKUMEN TERKAIT

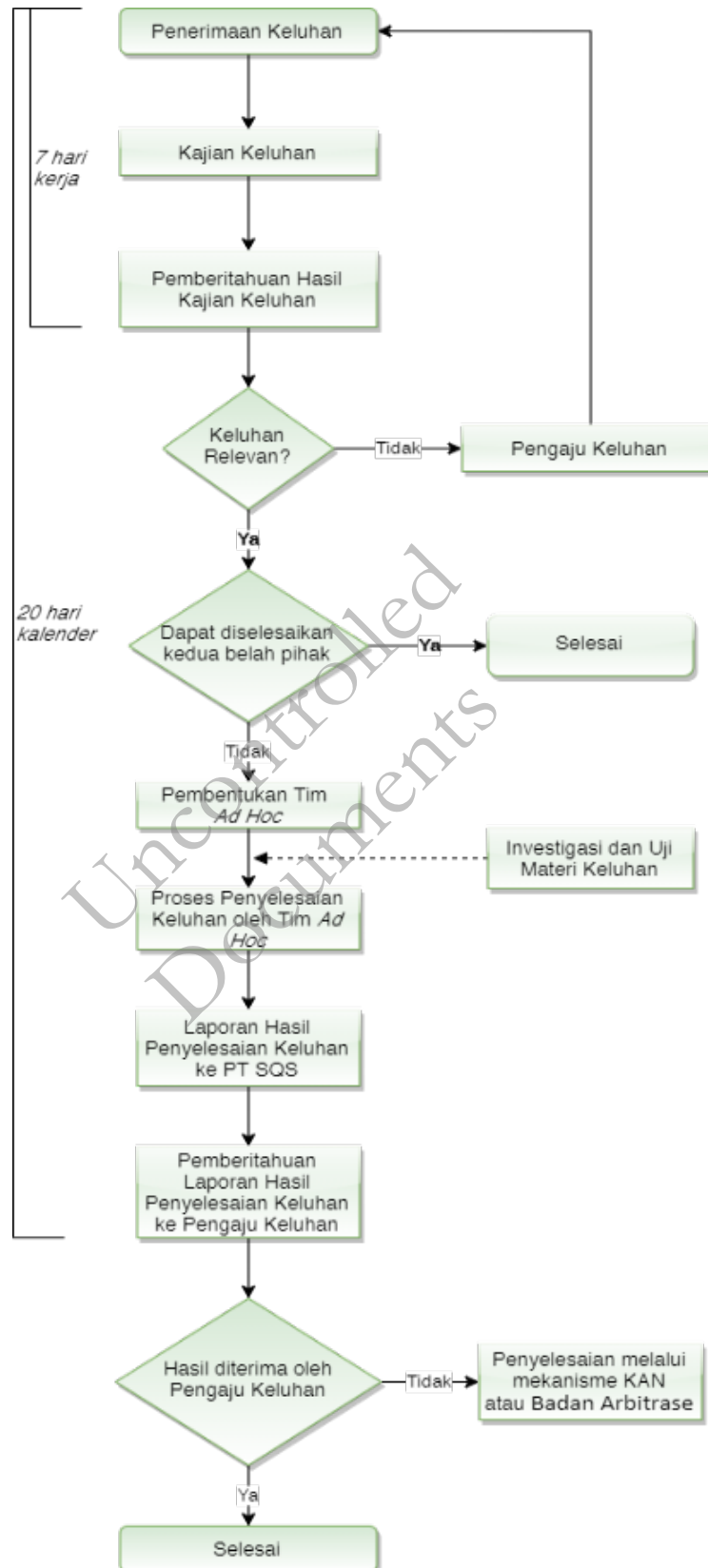
7.1 SQS-418 : Catatan dan Riwayat Keluhan

7.2 SQS-419 : Catatan dan Riwayat Banding

7.3 SQS-422 : Deklarasi Independensi, Ketidakberpihakan, Kerahasiaan dan Anti Penyuapan

Lampiran :

1. Diagram Alir Penanganan Keluhan



2. Diagram Alir Penanganan Banding

