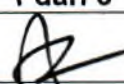


LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK BENIH DAN BIBIT TERNAK DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN	No. Bagian	: 2-5.2-1
	Terbitan / Revisi	: 2 / 3
	Tanggal Terbit / Revisi	: 1 Januari 2014 / 18 Januari 2022
KELUHAN DAN BANDING	Halaman	: 1 dari 3
	Pemeriksa	

1. Acuan : PM No. 5.2.
2. Tujuan : Menjamin kepuasan pemohon.
3. Ruang Lingkup :
  - Keluhan pihak lain terhadap kinerja pemohon yang disertifikasi
  - Keluhan pemohon yang disertifikasi terhadap LSPro
  - Banding terhadap keputusan LSPro
  - Penyelesaian keluhan atau banding
4. Definisi : Tidak diperlukan
5. Penanggung Jawab : Manajer Mutu
6. Langkah Kerja :
  - 6.1. Keluhan pihak lain terhadap kinerja pemohon yang disertifikasi
    - 6.1.1. Semua keluhan yang diterima dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja pemohon yang disertifikasi, yang ditujukan langsung kepada LSPro secara resmi harus dicatat pada *Logbook* Catatan Keluhan (Form M-01/2-5.2-1/LSPro).
    - 6.1.2. Pihak yang berkepentingan harus menyampaikan keluhan secara tertulis dengan dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan, disertai identitas yang mengajukan keluhan dengan jelas, sekurang-kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.
    - 6.1.3. Manajer Puncak akan membentuk Tim *Ad Hoc* untuk melaksanakan pemeriksaan dan verifikasi atas materi keluhan dengan meninjau catatan-catatan yang berhubungan dan/atau mewawancarai pemohon keluhan untuk menyelesaikan masalah dan jika diperlukan menyusun rencana kunjungan untuk menyelidiki kebenaran masalah dan tindakan koreksi yang diambil.
  - 6.2. Keluhan pemohon yang disertifikasi terhadap LSPro
    - 6.2.1. Keluhan dari pemohon yang disertifikasi sehubungan dengan sikap personel LSPro atau subkontraktor atau layanan jasa sertifikasi produk, disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Manajer Puncak LSPro.
    - 6.2.2. Keluhan akan dicatat menggunakan pada *Logbook* Catatan Keluhan (Form M-01/2-5.2-1/LSPro) untuk ditindak lanjuti.
    - 6.2.3. Manajer Mutu melaksanakan pemeriksaan dan verifikasi terhadap keluhan dengan meninjau catatan-catatan yang berhubungan dan/atau mewawancarai subyek keluhan untuk mengetahui kebenaran keluhan atau sebaliknya.






LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK BENIH DAN BIBIT TERNAK DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN	No. Bagian	: 2-5.2-1
	Terbitan / Revisi	: 2 / 2
	Tanggal Terbit / Revisi	: 1 Januari 2014 / 18 Januari 2022
KELUHAN DAN BANDING	Halaman	: 2 dari 3
	Pemeriksa	

- 6.2.4. Manajer Mutu harus menjamin bahwa pemeriksaan, verifikasi, laporan kemajuan dan hasil dari penanganan keluhan diinformasikan kepada pemohon yang disertifikasi secara tertulis.
- 6.2.5. Semua catatan keluhan, pemeriksaan, verifikasi, laporan kemajuan dan hasil dari penanganan keluhan harus dipelihara oleh Manajer Mutu dan bersifat Rahasia.
- 6.3. Banding
- 6.3.1. Pemohon yang disertifikasi berhak untuk mengajukan banding terhadap keputusan yang mengakibatkan sertifikatnya dibekukan, atau dicabut.
- 6.3.2. Banding terhadap keputusan LSPro yang secara langsung berkaitan dengan proses sertifikasi produk harus diajukan secara tertulis kepada Manajer Puncak selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak penyampaian hasil keputusan sertifikasi.
- 6.3.3. Pengajuan banding tersebut harus disertai dengan bukti-bukti yang relevan dan data untuk pertimbangan oleh Tim *Ad Hoc* yang dibentuk oleh Manajer Puncak.
- 6.3.4. Manajer Mutu akan mencatat banding dari pemohon dalam Formulir Catatan Banding dan menyiapkan seluruh dokumen yang diperlukan pada saat penyelesaian keluhan atau banding oleh Tim *Ad Hoc*.
- 6.4. Penyelesaian keluhan atau banding
- 6.4.1. Manajer Puncak membentuk Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding untuk menyelesaikan keluhan atau banding.
- 6.4.2. Tim Audit, pengambil keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan atau banding, pihak yang mengajukan keluhan atau banding, dan pihak yang dikeluhkan tidak dapat menjadi Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding.
- 6.1.4. Tim *Ad Hoc* terdiri dari sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang, yang memiliki kompetensi dan tidak berkaitan langsung dengan materi keluhan atau banding.
- 6.1.5. Anggota Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding, harus:
- Independen.
  - Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan atau banding.
  - Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain.
  - Memiliki integritas tinggi dan menjunjung obyektivitas dalam penyelesaian keluhan atau banding.

7

LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK BENIH DAN BIBIT TERNAK DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN	No. Bagian	: 2-5.2-1
	Terbitan / Revisi	: 2 / 2
	Tanggal Terbit / Revisi	: 1 Januari 2014 / 18 Januari 2022
KELUHAN DAN BANDING	Halaman	: 3 dari 3
	Pemeriksa	

- 6.1.6. Tim *Ad Hoc* mengumpulkan bukti-bukti objektif berkaitan materi keluhan atau banding, kemudian dilakukan kajian semua dokumen yang diajukan untuk memutuskan permohonan keluhan atau banding.
  - 6.1.7. Keputusan dari Tim *Ad Hoc* merupakan keputusan akhir dan mengikat keduanya baik LSPro maupun pemohon. Lspro bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses penanganan keluhan atau banding.
  - 6.1.8. Setelah menerima keputusan dari Tim *Ad Hoc*, Manajer Mutu harus segera melengkapi catatan banding dan memberitahukan keputusan tersebut secara tertulis kepada pemohon atau pihak yang mengajukan keluhan atau banding.
  - 6.1.9. Apabila tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan keluhan atau banding yang diajukan, maka LSPro atau pemohon dapat meminta bantuan penyelesaian kepada pihak ketiga, seperti Badan Arbitrase atau Komite Akreditasi Nasional (KAN).
  - 6.1.10. Seluruh biaya yang timbul akibat penyelesaian permasalahan melalui pihak ketiga akan ditanggung oleh masing-masing secara proposional.
  - 6.1.11. Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya harus dipelihara oleh Manajer Mutu dan bersifat rahasia.
7. Dokumen Terkait
    - Form M-01/2-5.2-1/LSPro tentang *logbook* catatan keluhan.

