
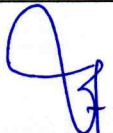

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen: DP.MR.11
		Revisi : 01
	PROSEDUR PENGADUAN	Tanggal : 03 Juni 2024


PROSEDUR PENGADUAN

LEMBAR PENGESAHAN		
Disusun Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disahkan Oleh,
		
Nama: Usep Sobirin	Nama: Usep Sobirin	Nama: Wachid Setawan
Jabatan: Management Representative	Jabatan: Management Representative	Jabatan: Direktur


*Dokumen ini tidak dikendalikan
jika dicetak tanpa stempel "DOKUMEN TERKENDALI"*

Halaman 1 dari 6



	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen: DP.MR.11
		Revisi : 01
	PROSEDUR PENGADUAN	Tanggal : 03 Juni 2024

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN			
Tanggal	Nomor Revisi	Deskripsi Perubahan	Halaman Revisi
03 April 2023	00	Pertama kali diterbitkan	-
03 Juni 2024	01	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan penomoran dokumen, struktur dokumen dan pengaturan penamaan dokumen 2. Perubahan dokumen dari Prosedur Keluhan, Banding & perselisihan (DP.LSPR.OPR.12) menjadi Prosedur Pengaduan (DP.MR.11) 3. Perubahan isi prosedur dari (A) Tujuan – (F) dokumen terkait 4. Menambah standar SNI ISO/IEC 17025:2017 (Laboratorium) dan SNI ISO/IEC 17021-1:2015 5. Menghapus dokumen terkait Tindakan penyelesaian keluhan (F.LSPr.13/01), Pengajuan Banding (F.LSPr.13/02) dan pakta integritas (F.MR.05/02) 	<p>-</p> <p>-</p> <p>3 – 5</p> <p>3</p> <p>5</p>

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen: DP.MR.11
		Revisi : 01
	PROSEDUR PENGADUAN	Tanggal : 03 Juni 2024

A. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menindaklanjuti pengaduan dari pelanggan atau pihak lain agar dapat diselesaikan secara efisien dan tepat waktu.

B. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup tindak lanjut yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan berupa keluhan, banding serta tanggung gugat dari pelanggan atau pihak lain dengan pihak PT Pengujian Produk Indonesia berkaitan dengan kegiatan operasional.

C. ACUAN

1. SNI ISO/IEC 17025:2017 Persyaratan umum kompetensi laboratorium pengujian dan kalibrasi
2. SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa
3. SNI ISO/IEC 17021-1:2015 Penilaian Kesesuaian - Persyaratan bagi Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen – Bagian 1: Persyaratan

D. DEFINISI

1. Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan berkaitan dengan layanan yang diberikan baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan, yang diharapkan untuk ditanggapi.
2. Banding adalah proses dimana pemohon atau klien tidak menyetujui hasil keputusan audit, inspeksi dan sertifikasi.
3. Tanggung gugat digunakan pada saat PT Pengujian Produk Indonesia melakukan kesalahan yang berhubungan dengan proses kegiatan operasional yang berakibat pada kerugian materi.


E. PROSEDUR

1. Penerimaan Pengaduan

- 1.1 Pengaduan dapat disampaikan baik secara tertulis maupun lisan atau melalui email ke cs@pengujianproduk.co.id atau admin@pengujianproduk.co.id.
- 1.2 Pelayanan pelanggan mengkonfirmasi jenis pengaduan yang diterima berupa : keluhan/ banding/ tanggung gugat ditindaklanjuti dan menginformasikan diterimanya permohonan pengaduan secara tertulis. Setiap pengaduan yang diterima direkam pada formulir penerimaan pengaduan **(F.MR.11/01)**.

2. Keluhan


- 2.1 Apabila terjadi keluhan dari pelanggan atau pihak lain terhadap kegiatan operasional PT Pengujian Produk Indonesia, Direktur menugaskan Management Representative untuk melakukan evaluasi.
- 2.2 Management Representative melakukan evaluasi secara mandiri maupun berkoordinasi dengan Kepala divisi lainnya untuk menetapkan keputusan dan dituangkan dalam formulir penanganan pengaduan **(F.MR.11/02)**.

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen: DP.MR.11
		Revisi : 01
	PROSEDUR PENGADUAN	Tanggal : 03 Juni 2024

- 2.3 Kepala terkait bertanggung jawab untuk melakukan tindakan perbaikan atas keluhan tersebut menugaskan personel untuk melakukan tindakan perbaikan.
- 2.4 Kepala terkait memantau efektifitas tindakan perbaikan keluhan tersebut dan melaporkan hasilnya kepada *Management Representative*.
- 2.5 *Management Representative* melaporkan hasil keputusan penanganan keluhan kepada Direktur.
- 2.6 Kepala Administrasi menyampaikan hasil keputusan keluhan kepada pelanggan atau pihak yang mengajukan keluhan.
- 2.7 Apabila pelanggan tidak dapat menerima hasil keputusan terhadap tanggapan keluhan yang dikeluarkan oleh PT Pengujian Produk Indonesia, maka pelanggan dapat mengajukan banding secara tertulis kepada Pengujian Produk Indonesia.

3. Banding

- 3.1 Apabila pelanggan atau pihak lain tidak dapat menerima keputusan terkait dengan status sertifikasi dan/atau merasa tidak puas terhadap keputusan penyelesaian, maka dapat mengajukan banding secara tertulis kepada Direktur PT Pengujian Produk Indonesia.
- 3.2 Banding harus dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada PT Pengujian Produk Indonesia dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat pemberitahuan tentang keputusan/tindakan penyelesaian keluhan atau keputusan sertifikasi beserta dilampirkan data dan fakta pendukung yang relevan.
- 3.3 Direktur menugaskan *Management Representative* untuk menanggapi dan meninjau banding dari pelanggan. Hasil peninjauan direkam pada formulir penanganan pengaduan **(F.MR.11/02)**.
- 3.4 Apabila berdasarkan hasil peninjauan menerima banding, maka *Management Representative* merekomendasikan kepada Kepala divisi terkait untuk membentuk Komite Banding yang diketahui oleh Direktur.
- 3.5 Komite Banding berjumlah minimal 3 (tiga) orang. Penentuan anggota Komite Banding harus memenuhi kriteria sebagai berikut :
 - a. Bebas dari konflik kepentingan
 - b. Komite Banding yang ditugaskan menangani keluhan tidak terlibat konsultasi atau dipekerjakan oleh pelanggan minimum 2 tahun setelah kegiatan tersebut dengan pelanggan berakhir.
 - c. Memiliki perhatian dan pengetahuan yang cukup terhadap masalah yang diangkat sebagai banding.
- 3.6 Kepala divisi terkait kemudian akan menjadwalkan rapat banding yang akan dihadiri oleh tim banding dan pengaju banding. Hasil rapat direkam pada formulir hasil keputusan banding/tanggung gugat **(F.MR.11/03)**.
- 3.7 Setelah rapat banding, Komite Banding mengadakan rapat untuk menetapkan keputusan banding dan menyampaikan hasilnya kepada Direktur.
- 3.8 Kepala Administrasi menyampaikan hasil keputusan banding kepada kedua pihak dan meminta menindaklanjutinya.

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen: DP.MR.11
		Revisi : 01
	PROSEDUR PENGADUAN	Tanggal : 03 Juni 2024

3.9 Apabila keputusan banding tidak diterima, maka pelanggan dapat mengajukan perselisihan kepada Pengadilan Negeri Tangerang. Keputusan pengadilan merupakan keputusan final.

4. Tanggung Gugat

- 4.1 Direktur berkoordinasi dengan *Management Representative* dan Kepala divisi terkait untuk melakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan meliputi penyelidikan penyebab terjadinya tanggung gugat. Evaluasi ini direkam pada formulir penanganan pengaduan (**F.MR.11/02**). Setelah proses evaluasi selesai, hasil keputusan proses penyelesaian tanggung gugat akan disampaikan pada pelanggan atau pihak yang bersangkutan.
- 4.2 Apabila pelanggan atau pihak yang mengajukan tanggung gugat menerima keputusan untuk penyelesaian tanggung gugat, maka proses penanganan tanggung gugat dinyatakan selesai.
- 4.3 Apabila pelanggan atau pihak yang mengajukan tanggung gugat tidak menerima keputusan penyelesaian tanggung gugat dari PT Pengujian Produk Indonesia, Direktur akan mempersiapkan proses lanjutan dalam penanganan tanggung gugat.
- 4.4 Bila diperlukan Direktur akan membentuk Komite Tanggung gugat, anggotanya terdiri dari wakil yang independen (mengerti penanganan secara hukum) dan kompeten. Komite Tanggung Gugat berjumlah minimal 2 (dua) orang.
- 4.5 Komite Tanggung gugat mengadakan rapat untuk menetapkan keputusan penanganan tanggung gugat dan menyampaikan hasilnya kepada Direktur. Hasil rapat Komite Tanggung Gugat direkam pada formulir hasil keputusan banding/tanggung gugat (**F.MR.11/03**).
- 4.6 Kepala Administrasi menyampaikan hasil keputusan tanggung gugat kepada kedua pihak dan meminta menindaklanjutinya.
- 4.7 Apabila keputusan tanggung gugat tidak diterima, maka klien dapat mengajukan perselisihan kepada Pengadilan Negeri Tangerang. Keputusan pengadilan merupakan keputusan final.

F. DOKUMEN TERKAIT

- 1.F.MR.11/01 : Form Penerimaan Pengaduan
- 2.F.MR.11/02 : Form Penanganan Pengaduan
- 3.F.MR.11/03 : Form Hasil Keputusan Banding/ Tanggung Gugat
- 4.F.MR.11/04 : Surat Permintaan Kesiediaan Komite Banding Tanggung Gugat
- 5.F.MR.11/05 : Surat Keputusan Pembentukan Komite Banding Tanggung Gugat