STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

1. TUJUAN

1.1. Menetapkan proses terdokumentasi yang transparan dan sistematis untuk menerima, mengevaluasi, menyelidiki, serta menetapkan keputusan terhadap keluhan dan banding yang diajukan oleh pelaku usaha atau pihak terkait.

1.2. Memastikan setiap keluhan dan banding direkam, dilacak, serta ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan yang tepat tanpa adanya unsur diskriminasi.

2. REFERENSI NORMATIF

2.1. **SNI ISO/IEC 17065:2012** – Persyaratan untuk lembaga sertifikasi produk, proses, dan jasa (Klausul 7.11 Keluhan dan Banding).

2.2. **Pedoman Mutu LPH BASLAN HUGO TREA** (Bagian 7.11 Keluhan dan Banding).

3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup penerimaan pengaduan resmi/banding, verifikasi informasi, investigasi independen, pelibatan Komite Ketidakberpihakan untuk menghindari konflik kepentingan, pengambilan keputusan, hingga pemberitahuan formal hasil akhir kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding.

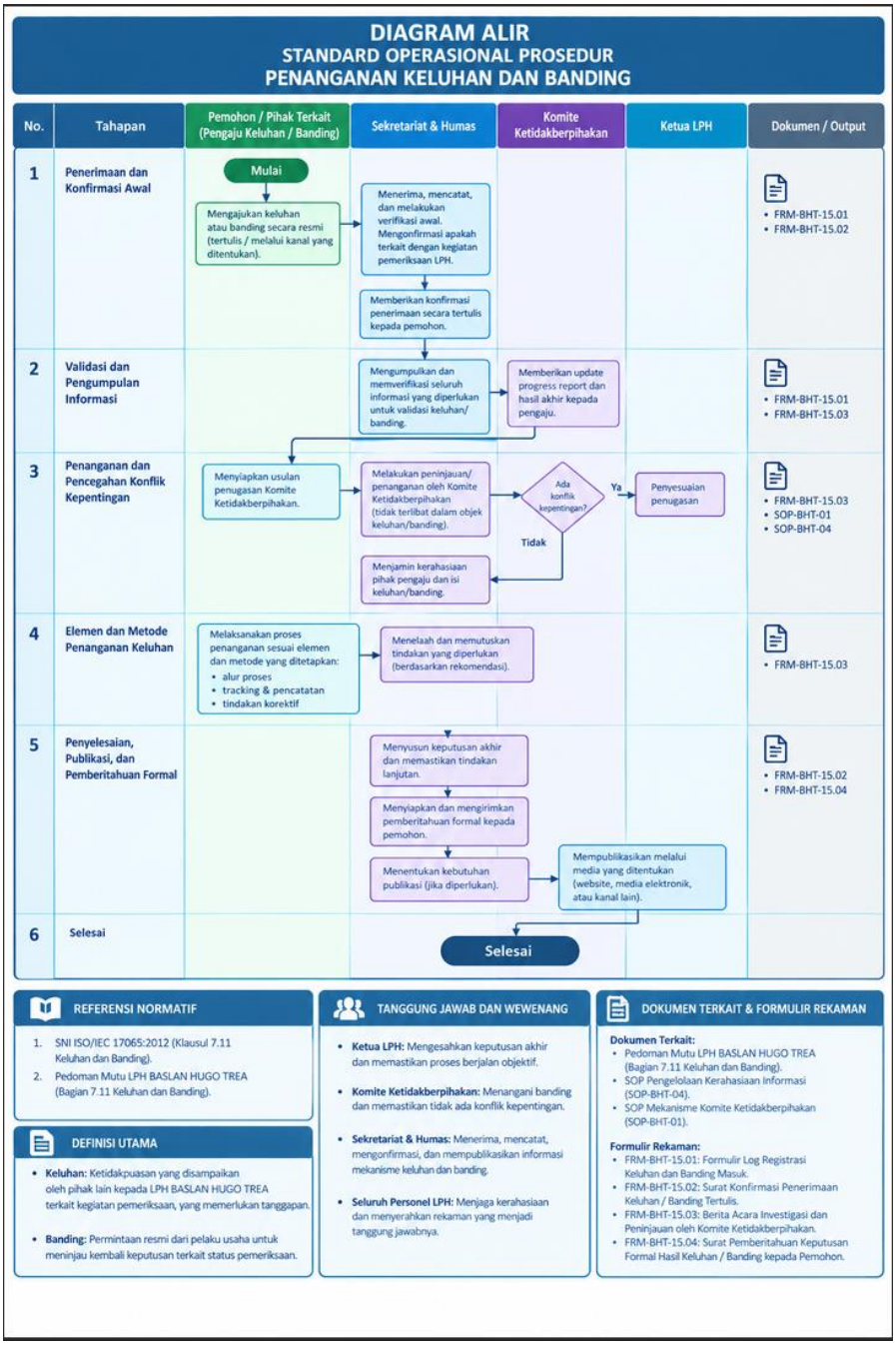
4. DEFINISI

- **Keluhan:** Ketidakpuasan yang disampaikan oleh pihak lain kepada LPH BASLAN HUGO TREA berkaitan dengan kegiatan pemeriksaannya, yang memerlukan tanggapan.
- **Banding:** Permintaan resmi dari pelaku usaha kepada LPH BASLAN HUGO TREA untuk melakukan peninjauan kembali atas keputusan yang dibuat terkait dengan status pemeriksaannya.

5. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

- **Ketua LPH BASLAN HUGO TREA:** Bertanggung jawab memastikan proses penanganan keluhan dan banding berjalan objektif serta mengesahkan keputusan akhir.
- **Komite Ketidakberpihakan:** Ditugaskan secara khusus dalam proses penanganan banding dan penyelesaian keluhan guna memastikan tidak ada konflik kepentingan.
- **Sekretariat & Humas:** Bertanggung jawab menerima, mencatat (*tracking*), mengkonfirmasi penerimaan secara tertulis, serta mempublikasikan akses mekanisme keluhan dan banding kepada publik.

6. RINCIAN PROSEDUR KERJA



6.1. Penerimaan dan Konfirmasi Awal

1. LPH BASLAN HUGO TREA memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan menetapkan keputusan terhadap keluhan serta banding.

2. Setelah menerima pengaduan atau banding, LPH wajib mengonfirmasikan terlebih dahulu apakah keluhan atau banding tersebut berkaitan dengan kegiatan pemeriksaan yang menjadi tanggung jawabnya.
3. LPH BASLAN HUGO TREA memberikan pengakuan secara tertulis atas penerimaan keluhan resmi atau banding tersebut kepada pemohon.

6.2. Validasi dan Pengumpulan Informasi

1. LPH BASLAN HUGO TREA bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting yang diperlukan guna memvalidasi keluhan atau banding.
2. LPH memberitahukan perihal diterimanya permohonan tersebut serta wajib memberikan laporan kemajuan (*progress report*) beserta hasil akhirnya kepada pihak pengaju keluhan.

6.3. Penanganan dan Pencegahan Konflik Kepentingan

1. Keputusan untuk menyelesaikan keluhan atau banding wajib dilakukan oleh, atau ditinjau dan disetujui oleh, satu orang atau lebih yang **tidak terlibat** dalam kegiatan pemeriksaan yang menjadi objek keluhan atau banding tersebut.
2. Untuk memastikan tidak adanya konflik kepentingan, LPH BASLAN HUGO TREA secara khusus **menugaskan Komite Ketidakberpihakan** dalam proses penanganan banding.
3. LPH menerapkan proses yang menjamin kerahasiaan yang berkaitan dengan pihak pengaju keluhan serta isi dari keluhan tersebut.

6.4. Elemen dan Metode Penanganan Keluhan

Proses penanganan keluhan mencakup minimal elemen dan metode berikut:

1. Garis besar alur proses untuk menerima, memvalidasi, menginvestigasi keluhan, dan memutuskan tindakan yang harus diambil untuk meresponsnya.
2. Pemindaian (*tracking*) dan perekaman keluhan secara sistematis, termasuk tindakan nyata yang diambil sebagai respons.
3. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.

6.5. Penyelesaian, Publikasi, dan Pemberitahuan Formal

1. LPH BASLAN HUGO TREA menyampaikan pemberitahuan secara formal terkait hasil dan akhir dari proses keluhan atau banding kepada pihak yang menyampaikannya.

2. LPH mengambil tindakan lanjutan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan.
3. Dalam proses penyelesaiannya, pengajuan, investigasi, dan keputusan banding dilakukan secara **non-diskriminatif**.
4. LPH BASLAN HUGO TREA bersama-sama dengan pelaku usaha yang bersangkutan dan pihak pengaju keluhan akan menentukan apakah cakupan permasalahan serta penyelesaiannya perlu dipublikasikan.
5. Dalam menangani keluhan, LPH juga mempertimbangkan efektivitas penerapan standar serta menyampaikan keluhan tentang pelaku usaha yang diperiksa pada waktu yang tepat.
6. Mekanisme keluhan dan banding ini dapat diakses oleh publik melalui publikasi, media elektronik, atau cara lain yang diatur oleh Sekretariat & Humas.

7. DOKUMEN TERKAIT DAN FORMULIR REKAMAN

- **Dokumen Terkait:**
  - Pedoman Mutu LPH BASLAN HUGO TREA (Bagian 7.11 Keluhan dan Banding).
  - SOP Pengelolaan Kerahasiaan Informasi (SOP-BHT-04).
  - SOP Mekanisme Komite Ketidakberpihakan (SOP-BHT-01).
- **Formulir Rekaman:**
  - FRM-BHT-15.01: Formulir Log Registrasi Keluhan dan Banding Masuk.
  - FRM-BHT-15.02: Surat Konfirmasi Penerimaan Keluhan / Banding Tertulis.
  - FRM-BHT-15.03: Berita Acara Investigasi dan Peninjauan oleh Komite Ketidakberpihakan.
  - FRM-BHT-15.04: Surat Pemberitahuan Keputusan Formal Hasil Keluhan / Banding kepada Pemohon.