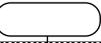
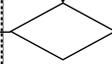


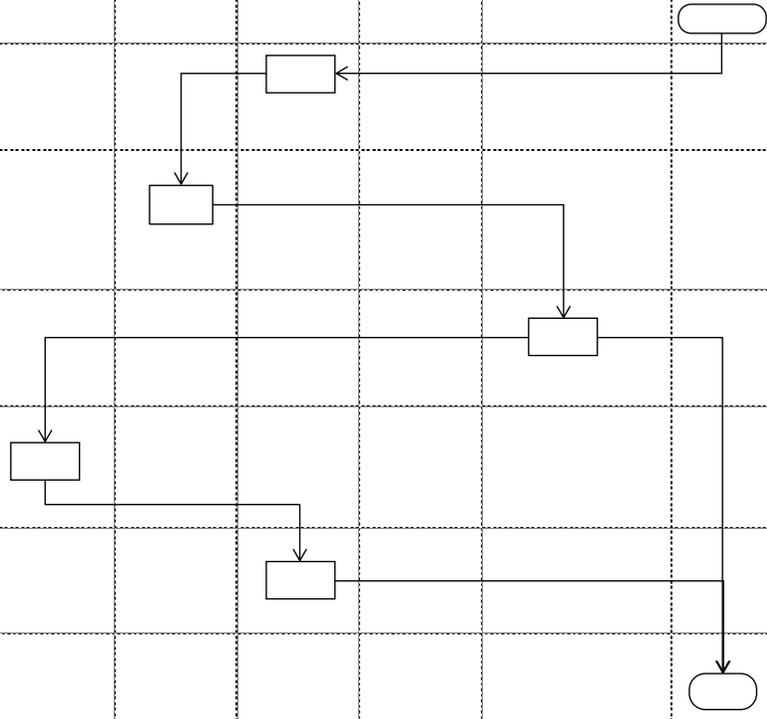
TATA CARA PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING LEMBAGA SERTIFIKASI BBKKP

1. Keluhan Klien terhadap LS BBKKP

No	Kegiatan	Pelaksana					Pihak Lain
		Kepala BBKKP	KaBid Paskal	Kepala Bidang PJT	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi	
1	Keluhan terhadap lembaga						
1	Kepala Bidang PJT menerima keluhan secara tertulis dari klien tersertifikasi (F-KEL-1), kemudian dicatat dan dikoordinasikan kepada Kepala Bidang PASKAL.						
1	Kepala Bidang PASKAL melakukan pengkajian jenis keluhan, kemudian melakukan evaluasi terhadap keluhan tersebut, serta menindak lanjuti penyelesaian keluhan apabila benar.						
1	Kepala Bidang PASKAL mengundang rapat seluruh bagian terkait untuk membahas dan menetapkan penyelesaian keluhan tersebut. Kepala Bagian Tata Usaha merekam hasil rapat pada F/1.4/10						
1	Apabila rapat memutuskan menerima keluhan tersebut, maka Kepala Bidang PJT mengirimkan tindak lanjut penyelesaian keluhan kepada klien tersertifikasi. Apabila rapat memutuskan tidak menerima, maka Kepala Bidang PJT mengirimkan surat penolakan kepada klien tersertifikasi.						
2	Apabila rapat yang dipimpin Kepala Bidang Paskal tidak dapat mengambil keputusan, maka Kepala Bidang Paskal melaporkan kepada Kepala BBKKP untuk memutuskannya. Kepala Bidang PJT mencatat keputusan yang ditetapkan.						
2	Kepala Bidang PJT menyampaikan keputusan kepada klien tersertifikasi.						
							

2. Keluhan Pihak Lain Terhadap Klien LS BBKPP

No	Kegiatan	Pelaksana				Klien Tersertifikasi	Pihak Lain
		Kepala BBKPP	KaBid Paskal	Kepala Bidang PJT	KaBag Tata Usaha		
2	Keluhan pihak lain terhadap klien tersertifikasi						
2	Kepala Bidang PJT menerima keluhan secara tertulis dari pihak lain (F-KEL-1) terkait klien tersertifikasi, kemudian dicatat dan dikoordinasikan kepada Kepala Bidang PASKAL.						
2	Kepala Bidang PASKAL melakukan pengkajian jenis keluhan, kemudian melakukan verifikasi dan evaluasi terhadap keluhan tersebut, serta menginformasikan secara tertulis keluhan tersebut kepada klien tersertifikasi apabila benar.						
2	Klien tersertifikasi memberikan pernyataan dan melakukan investigasi terkait keluhan tersebut. Klien tersertifikasi menginformasikan pernyataan tersebut secara tertulis kepada pihak lain yang mengadu dan LS BBKPP.						
2	Apabila pihak lain yang mengadu tidak puas, maka Kepala BBKPP mengundang pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan keluhan tersebut. Kepala Bagian Tata Usaha mencatat keputusan yang ditetapkan.						
3	Kepala BBKPP meminta Kepala Bidang PJT untuk menyampaikan keputusan kepada pihak lain dan klien tersertifikasi						
3	Kepala Bidang PJT menyampaikan keputusan kepada pihak lain dan klien tersertifikasi.						



3. Banding

No	Kegiatan	Pelaksana					Pihak Lain
		Kepala BBKPP	KaBid Paskal	Kepala Bidang PJT	KaBag Tata Usaha	Klien Tersertifikasi	
3	Banding						
3	Kepala Bidang PJT menerima banding yang diajukan secara tertulis dari klien tersertifikasi yang tidak puas atas keputusan sertifikasi yang dilakukan LS-BBKPP						
3	Kepala Bidang PJT melaporkan kepada Kepala BBKPP tentang adanya banding secara tertulis (F-KEL-2)						
3	Kepala BBKPP membentuk Panel Banding yang anggotanya berjumlah 3 orang dan imparisial/ netral dari masalah yang menjadi topik banding						
3	Panel banding mengadakan rapat. Keputusan penyelesaian banding disampaikan kepada Kepala BBKPP						
4	Kepala BBKPP membuat surat keputusan banding berdasarkan rekomendasi Panel Banding dan disampaikan kepada KaBid Paskal dan Kabid PJT						
4	Apabila banding ditolak, maka KaBid PJT mengirim keputusan banding dan memerintahkan klien tersertifikasi untuk melakukan penyelesaian tindak lanjut yang diperlukan terhadap keputusan banding						
4	Apabila banding diterima, maka KaBid Paskal mengkoordinir penyelesaian tindak lanjut terhadap banding tersebut dan menyampaikan secara tertulis kepada klien tersertifikasi						
4	KaBid Paskal mendokumentasikan dan melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tindak lanjut yang dilakukan oleh pemasok atau lembaga						
4	Rekaman banding disimpan dan dipelihara oleh Kepala Bidang PASKAL						