LEMBAGA SERTIFIKASI
REGISTRA CITRA INDONESIA
Jalan Ahmad Adnawijaya C1 No.8 Graha Syaamil Agency Takaful, Kota Bogor
Telpon/Faximile 62-251-8380051; email: Registraindonesia@gmail.com; website:www.registraindonesia.com

# PROSEDUR
# PENGADUAN, PERSELISIHAN DAN BANDING

| Disusun, | Disetujui, |
|---|---|
|  |  |
| Ratu Anna Rufaida, S.KPm | Legis Tsaniyah, S.Pt., M.Si |
| Manager Administrasi dan Keuangan | Direktur |

NOMOR GANDAAN/DISTRIBUSI : _____

DISTRIBUSI KE : _____

TANGGAL DISTRIBUSI : _____

*Status Dokumen*)* :

☒ DIKENDALIKAN, *Apabila terdapat revisi dan dokumen diterbitkan ulang, penerima distribusi akan mendapatkan terbitan dokumen versi terbaru*

☐ TIDAK DIKENDALIKAN, *Apabila terdapat revisi dan dokumen diterbitkan ulang, penerima distribusi akan mendapatkan terbitan dokumen versi terbaru*

*) Beri tanda √ pada kotak yang sesuai

# DAFTAR ISI


| BAGIAN | JUDUL | HALAMAN |
|---|---|---|
| | LEMBAR PENGESAHAN | 1 |
| | DAFTAR ISI | 2 |
| 1 | TUJUAN | 3 |
| 2 | RUANG LINGKUP | 3 |
| 3 | DEFINISI | 3 |
| 4 | ACUAN | 4 |
| 5 | PENANGGUNG JAWAB | 4 |
| 6 | PROSEDUR KELUHAN DAN BANDING | 7 |
| 6.1 | Mekanisme Keluhan | 7 |
| 6.2 | Keluhan Pelanggan (*Customer Complaints*) atau pihak berkepentingan terhadap perusahaan (*stackholder*) | 7 |
| 6.3 | Keluhan Pihak yang Berkepentingan | 8 |
| 6.4 | Keluhan Pelanggan PT Registra Citra Indonesia | 8 |
| 6.5 | Penyelesaian Keluhan | 8 |
| 6.6 | Banding Pelanggan | 9 |
| 7 | DOKUMEN TERKAIT | 11 |

## 1 TUJUAN

1.1 Untuk menjamin dan memastikan bahwa semua keluhan dan/atau banding yang datang dari pihak yang berkepentingan dengan PT Registra Citra Indonesia dapat ditangani dengan baik.

1.2 Untuk memastikan keluhan dan/atau banding yang sah sehubungan dengan proses sertifikasi dan atau keputusan sertifikasi pada *Auditee* ditangani secara tepat dan cermat.

1.3 Untuk efisiensi pendataan, penanganan dan evaluasi penanganan keluhan dan/atau banding agar dapat dilakukan tindakan perbaikan dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian.

1.4 Untuk pelaksanaan dan tindak lanjut dalam penanganan keluhan dan/atau banding dari pihak yang berkepentingan agar meningkatkan kualitas kerja dan organisasi.

## 2 RUANG LINGKUP

2.1 Ruang Lingkup Keluhan dan Banding yang tercakup dalam Prosedur ini adalah :

a. Keluhan dan/atau banding yang dapat ditindaklanjuti oleh PT Registra Citra Indonesia adalah keluhan dan/atau banding yang disertai dengan bukti relevan sesuai dengan ruang lingkup sertifikasi yang diberikan.

b. Keluhan yang diterima oleh PT Registra Citra Indonesia dari pihak yang berkepentingan atas proses dan/atau keputusan audit pelanggan *Auditee* atau keluhan yang diterima *Auditee* dari pihak yang berkepentingan atas kinerja *Auditee*.

c. Keluhan yang diterima oleh PT Registra Citra Indonesia dari *Auditee* atas proses audit.

d. Banding yang diterima oleh PT Registra Citra Indonesia dari *Auditee* atas pembekuan dan pencabutan sertifikat

2.2 Ruang Lingkup Keluhan dan Banding yang tidak tercakup dalam Prosedur ini mengacu kepada mekanisme Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang mengatur mengenai hal tersebut, berupa :

a. Keluhan dari PT Registra Citra Indonesia kepada KAN atas proses akreditasi.

b. Banding dari PT Registra Citra Indonesia kepada KAN atas keputusan hasil akreditasi

## 3 DEFINISI

3.1 Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan secara tertulis dari individu dan/atau lembaga terhadap kegiatan *Auditee*/pelanggan.

3.2 Banding adalah permintaan secara tertulis dari *Auditee* kepada PT Registra Citra Indonesia untuk peninjauan kembali atas hasil keputusan proses sertifikasi.

3.3 Pihak yang berkepentingan adalah : lembaga instansi teknis yang berwenang, lembaga yayasan konsumen, pelanggan, dan pihak-pihak lain yang berminat terhadap sertifikasi sistem manajemen.

3.4 Komite Banding (KB) adalah Tim Ad Hoc yang dibentuk melalui Surat Keputusan Direksi PT Registra Citra Indonesia untuk menangani materi banding yang dinyatakan memenuhi

persyaratan oleh Direktur (DIREKTUR) PT Registra Citra Indonesia. KB berwenang untuk melakukan pengecekan dokumen, konsultasi dengan pihak-pihak terkait dan apabila diperlukan melakukan verifikasi lapangan atas materi banding.

## 4 ACUAN

REG.M, Manual Sistem Sertifikasi ISO 9001

REG.H, Manual Sistem Sertifikasi HACCP

## 5 PENANGGUNG JAWAB

### 5.1 Staff Administrasi dan Keuangan

a. Menerima atau mencatat (pendaftaran atau pendataan) keluhan dan/atau banding dari *Auditee* dan/atau pihak-pihak yang berkepentingan.

b. Memastikan tata cara pengajuan keluhan dan/atau banding telah memenuhi persyaratan, yaitu keluhan dan/atau banding disampaikan secara tertulis dengan dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan dan disertai identitas yang mengajukan keluhan dan/atau banding secara jelas, sekurang-kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.

c. Memberikan respon awal dan menyampaikan tindak lanjut atas keluhan dan/atau banding dimaksud.

d. Menyampaikan kelengkapan dokumen keluhan dan/atau banding yang telah didaftarkan atau didata kepada Manager Administrasi dan Keuangan sehingga dapat menindaklanjuti keluhan dan/atau banding dimaksud.

e. Melakukan monitoring atas proses penangananan keluhan dan/atau banding dan mencatat kemajuan penanganan yang direkam dalam Form Catatan Keluhan/Banding (REG.F35).

### 5.2 Manager Administrasi dan Keuangan

a. Mempelajari kelengkapan keluhan dan/atau banding apakah dapat ditindaklanjuti berdasarkan pemenuhan persyaratan materi keluhan dan banding yaitu disertai dengan bahan bukti yang relevan yang belum digunakan dalam proses penilaian.

b. Apabila tidak/belum memenuhi unsur-unsur persyaratan keluhan dan/atau banding, melaporkan kepada Direktur dan menyiapkan tanggapan secara tertulis bahwa keluhan dan/atau banding tidak/belum dapat diterima beserta alasan atau pertimbangannya.

c. Apabila sudah memenuhi unsur-unsur persyaratan keluhan dan/atau banding, mengumpulkan berkas dokumen yang relevan; apabila diperlukan, berkoordinasi dengan Lead Auditor yang bersangkutan guna pengumpulan dokumen/data/informasi yang berhubungan dengan materi keluhan dan/atau banding untuk disampaikan kepada Direktur atau Komite Banding (KB).

d. Selama penerimaan keluhan, harus mengkonfirmasikan apakah keluhan tersebut terkait dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya, bila terkait, harus

sesuai dengan hal tersebut. Jika keluhan terkait dengan sistem manajemen *Auditee* yang disertifikasi, maka pemeriksaan keluhan harus mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen *Auditee*.

e. Berkoordinasi dengan Tim Audit yang bersangkutan atau KB dalam merancang waktu pertemuan/diskusi penyelesaian keluhan dan/atau banding.

f. Pelaksanaan tindakan perbaikan dan peningkatan serta mencegah terulangnya ketidaksesuaian dalam Departemen masing-masing berkaitan dengan keluhan dan/atau banding.

## 5.3 System Assurance

a Pendataan, pemilahan, pelaksanaan dan tindak lanjut dari tindakan perbaikan dan peningkatan serta mencegah terulangnya ketidaksesuaian dalam sistem sertifikasi dan inspeksi PT Registra Citra Indonesia berkaitan dengan keluhan dan/atau banding dan melaporkannya kepada Direktur.

b Memelihara rekaman tindakan perbaikan, pencegahan dan peningkatan sistem sertifikasi dan inspeksi PT Registra Citra Indonesia apabila terdapat ketidaksesuaian berkaitan dengan keluhan dan/atau banding.

## 5.4 Direktur

a. Menyampaikan surat tanggapan atas keluhan dan/atau banding apabila berdasarkan hasil verifikasi belum memenuhi unsur-unsur persyaratan keluhan dan/atau banding.

b. Menanggapi secara tertulis bahwa keluhan telah diterima (memenuhi unsur-unsur persyaratan keluhan), menyampaikan status kelengkapannya, serta tindak lanjut atas keluhan dimaksud.

c. Memberitahu diterimanya permohonan banding dari *Auditee* (memenuhi unsur-unsur persyaratan banding), mengkoordinasi validasi dan investigasi banding dan tindakan yang akan diambil dan menyampaikan laporan kemajuan serta hasil (*outcome*) kepada pemohon banding.

d. Mengkoordinasi penanganan keluhan dan/atau banding yang diterima (memenuhi unsur-unsur persyaratan keluhan dan/atau banding) apakah dapat ditindaklanjuti melalui Departemen yang ada atau perlu dibentuk KB.

e. Menyampaikan hasil penanganan keluhan dan keputusan dari Departemen yang bersangkutan dan melaporkan kepada Direktur atas hasil tersebut.

f. Mengusulkan pembentukan KB dan menetapkan personal yang dapat diusulkan sebagai anggota KB berdasarkan persyaratan yang ditetapkan untuk disampaikan sebagai bahan penerbitan Surat Keputusan Direksi kepada Direktur.

g. Menjamin bahwa Tim Audit, Pengambil Keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan dan/atau banding, pihak yang mengajukan keluhan atau banding, pihak yang dikeluhkan atau individu yang sebelumnya terlibat dalam subyek keluhan dan/atau banding dan instansi pemerintah terkait tidak dapat menjadi anggota KB.

h. Menyampaikan secara tertulis hasil penyelesaian/keputusan keluhan dan/atau banding berdasarkan laporan KB kepada *Auditee* dan melaporkan kepada Direktur atas hasil tersebut.

i. Mengkoordinir penyiapan sumberdaya kepada KB dalam menangani penyelesaian keluhan dan/atau banding.

j. Memastikan pelaksanaan tindakan perbaikan dan peningkatan serta mencegah terulangnya ketidaksesuaian dalam sistem sertifikasi PT Registra Citra Indonesia berkaitan dengan keluhan dan/atau banding.

### 5.5 Komite Banding (KB)

a. Mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan dan banding.

b. Memvalidasi dan investigasi banding dan untuk memutuskan tindakan yang akan diambil, dengan mempertimbangkan hasil keluhan dan/atau banding sebelumnya yang pernah ada.

c. Memberikan Analisa/Tanggapan Banding.

d. Menyampaikan laporan tertulis hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan dan/atau banding kepada DIREKTUR.

### 5.6 Direksi

a. Menjamin terlaksananya proses penerimaan, validasi, evaluasi/investigasi, dan pengambilan keputusan terhadap keluhan dan/atau banding dalam sistem sertifikasi PT Registra Citra Indonesia.

b. Menerbitkan Surat Keputusan Direksi tentang pembentukan KB berdasarkan bahan yang diusulkan Direktur.

## 6. PROSEDUR KELUHAN DAN BANDING

### 6.1 Mekanisme Keluhan

Mekanisme keluhan yang mungkin terjadi di dalam proses sertifikasi PT Registra Citra Indonesia ini seperti pada tabel dibawah ini.

| Keluhan oleh : | Ditujukan kepada : | Pihak yang dikeluhkan : |
|---|---|---|
| 1. Organisasi perusahaan yang disertifikasi PT Registra Citra Indonesia | 1.PT Registra Citra Indonesia | 1.1. PT Registra Citra Indonesia<br>1.2. Pihak lain yang berkepentingan |
| 2. Pelanggan organisasi perusahaan yang disertifikasi PT Registra Citra Indonesia | 2.1. Organisasi perusahaan yang disertifikasi PT Registra Citra Indonesia<br>2.2. PT Registra Citra Indonesia | 2.1. Organisasi perusahaan yang disertifikasi PT Registra Citra Indonesia |
| 3. Pihak lain yang berke-pentingan | 3.1. Organisasi perusahaan yang disertifikasi PT Registra Citra Indonesia<br>3.2. REG Sertification<br>3.3. Instansi teknis yang berwenang<br>3.4. Lembaga Akreditasi Nasional | 3.1. Organisasi perusahaan yang disertifikasi PT Registra Citra Indonesia<br>3.2. PT Registra Citra Indonesia |

### 6.2 Keluhan Pelanggan (*Customer Complaints*) atau pihak berkepentingan terhadap perusahaan (*stackholder*)

6.2.1 Semua keluhan pelanggan atau pihak yang berkepentingan yang diterima oleh perusahaan (organisasi yang disertifikasi/ *stackholder*) sehubungan dengan produk atau jasa yang tercakup dalam program sertifikasi oleh PT Registra Citra Indonesia harus secara resmi dicatat dan ditindaklanjuti.

6.2.2 Catatan-catatan keluhan harus termasuk bukti dari pemeriksaan, komunikasi dengan pelanggan dan tindakan yang diambil. Catatan keluhan tersebut diperlakukan sebagai dokumen rahasia.

6.2.3 Catatan-catatan di atas harus tersedia untuk auditor PT Registra Citra Indonesia sebagai bahan evaluasi pada aktifitas *surveillance*.

6.2.4 Keluhan harus disampaikan secara tertulis dan dapat dibuktikan dan didukung dengan data/informasi atau dokumen pembanding baru yang belum digunakan dalam proses penilaian/verifikasi.

6.2.5 Berdasarkan surat keluhan atau pengajuan yang masuk, Administrasi dan Keuangan merekamnya dalam REG.F35 dan mendistribusikannya kepada Manager Administrasi dan Keuangan dan Direktur.

## 6.3 Keluhan Pihak yang Berkepentingan

6.3.1 Semua keluhan yang diterima dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja sistem manajemen pelanggan, yang langsung ditujukan ke PT Registra Citra Indonesia secara resmi harus disampaikan secara tertulis dan dapat dibuktikan dan didukung dengan data/informasi atau dokumen

6.3.2 Berdasarkan surat keluhan dan/atau banding atau pengajuan yang masuk, Staff Administrasi dan Keuangan merekamnya dalam REG.F35 dan mendistribusikannya kepada Manager Administrasi dan Keuangan dan DIREKTUR.

6.3.3 Manager Administrasi dan Keuangan atau DIREKTUR, harus melaksanakan pemeriksaan terhadap keluhan dengan meninjau catatan-catatan yang berhubungan dan atau mewawancarai pelanggan untuk menyelesaikan masalah dan jika diperlukan menyusun rencana kunjungan untuk menyelidiki kebenaran masalah dan tindakan koreksi yang diambil.

6.3.4 Jika diperlukan, dengan biaya dibebankan terhadap pelanggan, PT Registra Citra Indonesia dapat melibatkan badan penguji independen untuk menverifikasi dasar keluhan.

6.3.5 Ketika bukti obyektif sudah ditemukan, DIREKTUR mengundang semua pihak yang terlibat dalam suatu pertemuan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Catatan kehadiran harus dipelihara dengan menggunakan Formulir Daftar Hadir Pertemuan Internal (REG.F12).

6.3.6 Agenda dan hasil pertemuan harus didistribusikan kepada pihak-pihak terkait oleh DIREKTUR.

6.3.7 Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya harus dipelihara oleh Manager Administrasi dan Keuangan minimum 3 (tiga) tahun.

## 6.4 Keluhan Pelanggan PT Registra Citra Indonesia

6.4.1 Penyebab keluhan dari pelanggan sehubungan dengan sikap dari karyawan PT Registra Citra Indonesia atau subkontraktornya, keluhan dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada Manager Administrasi dan Keuangan. Jika keluhan menyangkut Manager, surat keluhan ditujukan kepada DIREKTUR. Keluhan Lisan akan dicatat menggunakan form REG.F32 dan untuk ditindaklanjuti.

6.4.2 Manager Administrasi dan Keuangan atau DIREKTUR melaksanakan pemeriksaan terhadap keluhan dengan meninjau catatan-catatan yang berhubungan dan atau mewawancarai subyek keluhan untuk mengetahui kebenaran atau sebaliknya.

6.4.3 Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya harus dipelihara oleh Manager Administrasi dan Keuangan untuk periode minimum 3 (tiga) tahun.

6.4.4 Manager Administrasi dan Keuangan atau DIREKTUR harus menjamin bahwa pemeriksaan dan hasil dari keluhan diinformasikan kepada pelanggan secara tertulis.

## 6.5 Penyelesaian Keluhan

6.5.1 Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pihak yang mengajukan keluhan harus dibuat, dikaji dan disetujui oleh individu yang tidak terlibat dengan keluhan sebelumnya.

6.5.2 PT Registra Citra Indonesia bersama-sama pelanggannya dan pihak yang mengajukan keluhan menentukan bentuk publikasi yang akan disampaikan terkait dengan masalah yang dikeluhkan.

6.5.3 Sengketa atas keluhan terjadi bila kedua belah pihak (PT Registra Citra Indonesia dan Pelanggannya) tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan dan sepakat untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga, seperti Badan Arbitrase atau Pengadilan.

6.5.4 DIREKTUR PT Registra Citra Indonesia atau Manager Administrasi dan Keuangan dimana terdapat banding bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga tersebut hingga selesai

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

## 6.6 Banding Pelanggan

6.6.1 Banding Atas Pembekuan dan/atau Pencabutan Sertifikat

6.6.1.1 Jika ada alasan atas pemberitahuan yang diberikan oleh PT Registra Citra Indonesia bahwa sertifikat dibekukan dan/atau dicabut pelanggan berhak mengajukan banding

6.6.1.2 Semua banding harus tertulis, ditujukan kepada Manager Administrasi dan Keuangan dimana terdapat banding dan diterima dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah pemberitahuan pembekuan, dan/atau pencabutan sertifikat, bersama dengan bukti-bukti yang relevan dan data untuk pertimbangan selama tinjauan Panel Banding

6.6.1.3 Dokumen banding yang dilengkapi oleh Staff Administrasi dan Keuangan, diperiksa oleh Manager Administrasi dan Keuangan untuk diserahkan kepada DIREKTUR.

6.6.1.4 Banding juga dapat diajukan oleh pihak yang tidak puas atas penyelesaian keluhan berbagai kasus

6.6.2 Persiapan Dokumen Banding

6.6.2.1 Semua Banding yang diterima dari pelanggan yang ditujukan kepada PT Registra Citra Indonesia secara resmi harus disampaikan secara tertulis dan dapat dibuktikan dan didukung dengan data/informasi atau dokumen

6.6.2.2 Berdasarkan surat banding atau pengajuan yang masuk, Staf Administrasi dan Keuangan merekamnya dalam REG.F35 dan mendistribusikannya kepada Manager Administrasi dan Keuangan dan DIREKTUR.

6.6.2.3 DIREKTUR menyiapkan dokumen yang mendukung keputusan PT Registra Citra Indonesia untuk menangguhkan atau membekukan sertifikat. DIREKTUR menyerahkan dokumen-dokumen berikut untuk ditinjau oleh Panel Banding :

a. Copy dari Catatan Banding

b. Dokumen Banding Pelanggan

c. Dokumen PT Registra Citra Indonesia yang mendukung keputusan untuk penangguhan atau pembekuan sertifikat.

6.6.3 Panel Komite Banding

6.6.3.1 a. Panel komite banding minimum terdiri dari 3 (tiga) anggota, yang meninjau semua dokumen yang diajukan untuk memutuskan permohonan banding.

b. Pihak lain selain komite banding tidak boleh terlibat dalam keputusan banding.

6.6.3.2 Jika diperlukan, komite banding dapat mengundang pihak-pihak yang berkepentingan, yang berhubungan dengan sertifikasi sistem PT Registra Citra Indonesia.

6.6.3.3 Proses penanganan banding dilakukan dengan mencakup hal-hal berikut :

a. Garis besar proses untuk penerimaan, validasi, dan investigasi banding dan untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa.

b. Menandai (Tracking) dan merekam banding, termasuk tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya.

c. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.

6.6.3.4 Keputusan dari komite banding merupakan keputusan akhir dan mengikat keduanya baik perusahaan maupun PT Registra Citra Indonesia Sekali keputusan mengenai keluhan dibuat, tidak ada tuntutan balasan dapat dibuat pihak lain dalam perselisihan untuk kerugian atau perubahan dari keputusan ini.

6.6.3.5 Setelah menerima keputusan dari komite banding, DIREKTUR harus melengkapi catatan banding secepatnya dan diberikan kepada Direktur untuk dilakukan tindakan yang tepat dengan memberitahukan keputusan tersebut secara tertulis kepada pelanggan.

6.6.3.6 Dimana banding dikabulkan, Direktur harus mengembalikan kembali sertifikat kepada pelanggan.

6.6.3.7 Staf Administrasi dan Keuangan mempersiapkan surat menyurat atas hubungannya dengan pelanggan atas keputusan butir 6.6.3.4.

6.6.4 Penyelesaian Sengketa Atas Banding

6.6.4.1 Sengketa atas banding terjadi bila Kedua belah pihak (PT Registra Citra Indonesia dan Pelanggan PT Registra Citra Indonesia) tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan dan sepakat untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga, seperti Badan Arbitrase, Pengadilan, atau Komite Akreditasi Nasional .

6.6.4.2 Direktur PT Registra Citra Indonesia bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga tersebut hingga selesai.

6.6.4.3 Administrasi dan Keuangan menyampaikan hasil keputusan banding, kemajuan kepada pihak yang melakukan banding.

6.6.4.4 Seluruh biaya yang timbul akibat penyelesaian permasalahan melalui pihak ketiga akan ditanggung oleh pelanggan.

## 7 DOKUMEN TERKAIT

7.1 REG.F12, Formulir Daftar Hadir Pertemuan Internal

7.2 REG.F32, Catatan pengaduan

7.3 REG.F35, Form Catatan Keluhan/Banding