
	<b>PROSEDUR</b>	Dokumen No	: P.LSIH.7.13-1
	PENANGANAN KELUHAN, NAIK BANDING DAN PERSELISIHAN	Edisi/Revisi	: 1/0
		Tanggal Terbit	: 13 Maret 2023
		Halaman	: 1 dari 4

No	Nama Bagian	Tanggal Perubahan	No. Terbitan/ Revisi lama	Uraian Perubahan	No. Terbitan/ Revisi Baru	Paraf
1						
2						

	<b>PROSEDUR</b>	Dokumen No	: P.LSIH.7.13-1
	PENANGANAN KELUHAN, NAIK BANDING DAN PERSELISIHAN	Edisi/Revisi	: 1/0
		Tanggal Terbit	: 13 Maret 2023
		Halaman	: 2 dari 4

## 1. Tujuan

Prosedur ini sebagai acuan untuk menyelesaikan/memproses keluhan dari pemohon/Perusahaan Industri maupun pihak lain, naik banding dari pemohon/Perusahaan Industri dan perselisihan yang berkaitan dengan sertifikasi kepada LSIH BSPJI Bandar Lampung.

## 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup penanganan keluhan, naik banding, perselisihan, penyelidikan dan penyampaian hasil penyidikan.

## 3. Definisi

3.1. Keluhan adalah pernyataan yang disampaikan karena adanya ketidakpuasan yang dilaporkan karena adanya dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Perusahaan Industri atau LSIH BSPJI Bandar Lampung

3.2. Naik banding adalah pernyataan tidak puas terhadap keputusan LSIH BSPJI Bandar Lampung.

3.3. Penyidikan adalah penyelidikan dan atau pemeriksaan terhadap laporan/pengaduan serta untuk mencari bukti-bukti yang kuat atas adanya dugaan suatu penyimpangan.

3.4. Pelapor adalah pihak lain yang mempunyai inisiatif melaporkan adanya dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Perusahaan Industri yang berkaitan dengan sertifikasi.

3.5. Yang dimaksud dengan pihak lain dalam prosedur ini adalah orang atau organisasi.

## 4. Acuan

4.1. Pedoman PERUSAHAAN INDUSTRI ISO/IEC 17065:2012

4.2. Peraturan Menteri Perindustrian No 41 tahun 2017 tentang Lembaga Sertifikasi Industri Hijau

4.3. Peraturan Menteri Perindustrian No 14 tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perindustrian No 41 tahun 2017 tentang Lembaga Sertifikasi Industri Hijau

4.4. Peraturan Menteri Perindustrian No 39 Tahun 2018 tentang Tata Cara Sertifikasi Industri Hijau

4.5. Panduan Mutu LSIH BSPJI Bandar Lampung.

## 4. Tanggung Jawab


5.1. Kepala LSIH BSPJI Bandar Lampung bertanggung jawab atas kenetralan penerapan prosedur ini.

5.2. PJ Layanan Jasa yang ditunjuk bertanggung jawab untuk pelaksanaan proses penanganan keluhan, naik banding, dan perselisihan serta merahasiakan identitas pelapor.

## 6. Prosedur

### 6.1. Penerimaan Laporan

6.1.1. PJ Layanan Jasa LSIH menerima laporan keluhan dari pemohon maupun pihak lain tentang adanya dugaan terjadinya pelanggaran dari ketentuan yang berlaku.

	<b>PROSEDUR</b>	Dokumen No	: P.LSIH.7.13-1
	PENANGANAN KELUHAN, NAIK BANDING DAN PERSELISIHAN	Edisi/Revisi	: 1/0
		Tanggal Terbit	: 13 Maret 2023
		Halaman	: 3 dari 4

6.1.2. Penyelia Administrasi menyiapkan format laporan keluhan/perselisihan (F.LSIH.7.13-1-1) dan disampaikan kepada pelapor untuk diisi dan ditandatangani serta dilengkapi bukti-bukti, selanjutnya disampaikan ke Kepala.

6.1.3. Kepala menginstruksikan kepada PJ Layanan Jasa untuk melakukan penelitian atas laporan.

## 6.2. Penelitian dan Penyidikan

6.2.1. Berdasarkan butir 6.1 Pelaksana yang ditunjuk melakukan penelitian tentang dugaan adanya pelanggaran sesuai dengan laporan yang diajukan.

6.2.2. Hasil penelitian disampaikan ke PJ Layanan Jasa. Apabila laporan tersebut menunjukkan suatu kebenaran atas laporannya, maka PJ Layanan Jasa melaporkan ke Kepala dan akan menugaskan kepada Manajer Operasional menunjuk stafnya untuk menindaklanjuti serta melakukan penyidikan. Hasil penyidikan direkam pada Format Penyidikan (F.LSIH.7.13-1-2).

6.2.3. PJ Layanan Jasa melakukan/menetapkan tindakan koreksi dari hasil penyidikan dari pelaksana teknis.

6.2.4. Hasil penyidikan dan tindakan perbaikan disampaikan kepada Kepala LSIH sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan.

6.2.5. Berdasarkan laporan hasil penyidikan F.LSIH.7.13-1-2, apabila terbukti pemohon/Perusahaan Industri melakukan pelanggaran, Kepala membuat keputusan sesuai Prosedur Pelaksanaan Pengawasan Perusahaan Industri BerSertifikat Industri Hijau dan Sanksi Penyalahgunaan Lisensi, Sertifikat, dan Nomor Akreditasi dan apabila laporan hasil penyelidikan tidak terbukti melakukan pelanggaran, maka Kepala memberitahukan kepada pelapor.

6.2.6. PJ Layanan Jasa melakukan verifikasi terhadap keefektifan setiap tindakan koreksi yang diambil oleh LSIH BSPJI Bandar Lampung.

6.2.7. Penanganan keluhan, naik banding, perselisihan dan tindakan perbaikan direkam dalam format Rekaman Keluhan Naik Banding dan Perselisihan (F.LSIH.7.13-1-3) oleh Penyelia Administrasi.

6.2.8. Tindakan perbaikan diselesaikan selambat-lambatnya 14 hari sejak tanggal selesainya penyidikan.

6.2.9. Apabila suatu laporan tidak dapat diselesaikan oleh LSIH selama 60 hari sejak diterimanya, PJ Layanan Jasa melaporkan kasus tersebut kepada Kepala LSIH untuk memperoleh keputusan lebih lanjut.


## 6.3. Penyampaian Hasil Penyidikan

6.3.1. Hasil tindakan perbaikan/keputusan terhadap suatu laporan disampaikan kepada pelapor selambat-lambatnya 1 (satu) minggu sejak tanggal diselesaikannya suatu penelitian/penyidikan.

6.3.2. Apabila tindakan perbaikan/keputusan terhadap suatu laporan belum dapat diselesaikan, LSIH BSPJI Bandar Lampung memberitahukan kepada pelapor.

6.3.3. Hasil tindakan perbaikan disampaikan kepada pelapor melalui faksimile/Pos/email sesuai dengan kesepakatan dengan menggunakan format surat pemberitahuan hasil penyidikan (F.LSIH.7.13-1-6).

## 6.4. Proses Naik Banding

	<b>PROSEDUR</b>	Dokumen No	: P.LSIH.7.13-1
	PENANGANAN KELUHAN, NAIK BANDING DAN PERSELISIHAN	Edisi/Revisi	: 1/0
		Tanggal Terbit	: 13 Maret 2023
		Halaman	: 4 dari 4

- 6.4.1. Perusahaan Industri berhak untuk mengajukan banding terhadap keputusan yang mengakibatkan Sertifikat Industri Hijau -nya ditolak, ditangguhkan, atau dicabut.
- 6.4.2. Banding terhadap keputusan LSIH yang secara langsung berkaitan dengan status Sertifikat Industri Hijau akan dipertimbangkan oleh suatu panel banding yang dibentuk oleh Kepala Balai. Panel yang ditunjuk untuk masing-masing banding harus terdiri dari anggota Komite Pengarah, Kepala Seksi, dimana tidak seorangpun memiliki kepentingan komersil yang langsung dalam subyek banding.
- 6.4.3. Banding harus dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada Kepala LSIH, dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat pemberitahuan penolakan, penangguhan atau pencabutan Sertifikat Industri Hijau dan dilampirkan fakta dan data pendukung yang relevan untuk dipertimbangkan .
- 6.4.4. Semua banding akan ditangani secara kasus per kasus oleh Panel Banding. Bukti yang mendukung keputusan menolak, menangguhkan atau mencabut Sertifikat Industri Hijau harus disampaikan kepada Panel Banding.
- 6.4.5. Keputusan Panel Banding bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak, yaitu Perusahaan Industri dan LSIH. Setelah keputusan terhadap banding dibuat, kedua belah pihak tidak boleh mengajukan klaim untuk mengubah keputusan tersebut kecuali melalui pengadilan yang ditunjuk.
- 6.4.6. Dalam kasus dimana banding disetujui dan Sertifikat Industri Hijau diberlakukan kembali, Perusahaan Industri yang bersangkutan tidak boleh mengajukan klaim untuk pengembalian biaya atau kerugian lainnya yang timbul sebagai akibat dari pemberitahuan penangguhan atau pencabutan Sertifikat Industri Hijau.

#### 6.4. Proses Penanganan Perselisihan

Apabila terdapat laporan perselisihan yang berkaitan dengan sertifikasi, maka penyelesaiannya dengan jalan musyawarah, bila dengan cara musyawarah tidak diperoleh kesepakatan, maka perselisihan akan diselesaikan oleh LSIH BSPJI Bandar Lampung sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7. Format

- Keluhan/Perselisihan (F.LSIH.7.13-1-1)
- Penyidikan (F.LSIH.7.13-1-2)
- Rekaman Keluhan/Naik Banding/Perselisihan (F.LSIH.7.13-1-3)
- Surat Pemberitahuan Hasil Naik Banding (F.LSIH.7.13-1-4)
- Naik Banding (F.LSIH.7.13-1-5)
- Surat Pemberitahuan Hasil Penyidikan (F.LSIH.7.13-1-6)