



OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN DAERAH PROVINSI JAMBI

PROSEDUR

Kode/No Dokumen	P.4.6.2
Tgl Terbit	10 Februari 2016
Revisi/Tgl Revisi	I/ 13-06-2017
Lembar	1 dari 6

KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK

Paraf MM

1.0. TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menjamin terwadahnya semua pengaduan dari klien atau pihak yang berkepentingan dengan OKKP-D ataupun kepada klien yang memperoleh sertifikasi produk, serta mengelola setiap pengaduan yang berlanjut pada perselisihan dan penyediaan fasilitas banding di dalam penyelesaian perselisihan tersebut.

2.0. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari prosedur ini meliputi :

2.1. Pengaduan

- Pengaduan yang diterima oleh klien yang telah di sertifikasi oleh OKKP-D Provinsi Jambi;
- Pengaduan yang diterima oleh Manajer Mutu OKKP-D dari klien yang telah mendapatkan sertifikat;
- Pengaduan yang diterima oleh OKKP-D dari pihak yang berkepentingan sehubungan dengan kinerja sistem manajemen sertifikasi produk.

2.2. Perselisihan mengenai sertifikasi produk antara pihak-pihak yang berkepentingan dengan OKKP-D Provinsi Jambi.

2.3. Naik banding bagi pihak-pihak yang berselisih mengenai proses sertifikasi produk dan belum memperoleh penyelesaian yang memuaskan;

3.0 DEFINISI

Pihak yang berkepentingan adalah lembaga instansi teknis yang berwenang, lembaga yayasan konsumen, klien dan pihak-pihak lain yang berminat mengajukan sertifikasi produk

4.0 REFERENSI

PM 4.6 tentang Ketersediaan Informasi Publik

5.0 TANGGUNG JAWAB

Manajer Administrasi bertanggung jawab penuh untuk memelihara rekaman yang berhubungan dengan pengaduan dan banding dari klien, dan pihak yang



OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN DAERAH PROVINSI JAMBI

PROSEDUR

KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK

Kode/No Dokumen	P.4.6.2
Tgl Terbit	10 Februari 2016
Revisi/Tgl Revisi	I/ 13-06-2017
Lembar	2 dari 6
Paraf MM	

berkepentingan sehubungan dengan keluhan terhadap kinerja OKKP-D Provinsi Jambi dan terhadap sub kontraktornya.

6.0 PROSEDUR

6.1. Pengaduan

Mekanisme pengaduan yang masuk ke OKKP-D Provinsi Jambi terkait dengan proses sertifikasi adalah :

Pengaduan dari	Ditujukan ke	Pihak yang diadukan
Klien yang disertifikasi oleh OKKP-D Provinsi Jambi	Manajer Mutu OKKP-D Provinsi Jambi	1. OKKP-D Provinsi Jambi 2. Pihak lain yang berkepentingan/terkait
Konsumen dari klien yang di sertifikasi oleh OKKP-D	Manajer Mutu OKKP-D Provinsi Jambi	Klien yang disertifikasi OKKP-D Provinsi Jambi
Pihak lain yang berkepentingan	1. Klien yang disertifikasi OKKP-D Provinsi Jambi; 2. Manajer Mutu OKKP-D Provinsi Jambi	1. Klien yang disertifikasi OKKP-D Provinsi Jambi 2. Manajer Mutu OKKP-D Provinsi Jambi

6.1.1. Pengaduan konsumen dari klien atau pihak berkepentingan terhadap klien

6.1.1.1. Semua pengaduan konsumen atau pihak yang berkepentingan yang diterima oleh klien sehubungan dengan produk yang tercakup dalam proses sertifikasi oleh OKKP-D secara resmi dicatat dan ditindak lanjuti. Klien yang disertifikasi memelihara catatan pengaduan tersebut untuk jangka waktu minimum 3 tahun.

6.1.1.2. Catatan pengaduan mencakup bukti pemeriksaan, komunikasi dengan konsumen dan tindakan yang diambil oleh klien tersebut.

6.1.1.3. Salinan catatan-catatan di atas harus dilaporkan ke OKKP-D sebagai bahan evaluasi pada aktifitas pengawasan berkala sistem sertifikasi produk.

6.1.2. Pengaduan Pihak yang Berkepentingan

6.1.2.1. Semua pengaduan yang diterima dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja sistem manajemen klien, yang langsung ditujukan



OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN DAERAH PROVINSI JAMBI

PROSEDUR	Kode/No Dokumen	P.4.6.2
	Tgl Terbit	10 Februari 2016
	Revisi/Tgl Revisi	I/ 13-06-2017
	Lembar	3 dari 6
KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK	Paraf MM	

ke OKKP-D secara resmi dicatat dan dituangkan pada Formulir Pengaduan.

- 6.1.2.2. Manajer Teknis atau Manajer Administrasi, melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan dengan meninjau catatan-catatan yang berhubungan atau mewawancarai klien untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dan jika diperlukan menyusun rencana kunjungan untuk menyelidiki kebenaran masalah dan tindakan koreksi yang diambil.
- 6.1.2.3. Jika diperlukan, dengan biaya yang dibebankan terhadap klien, OKKP-D Provinsi Jambi dapat melibatkan Lembaga penguji independen untuk menverifikasi dasar pengaduan
- 6.1.2.4. Ketika bukti obyektif ditemukan, Ketua OKKP-D akan mengundang pihak yang terkait dalam rapat pertemuan untuk menyelesaikan permasalahan naik banding, keluhan dan perselisihan. Rekaman kehadiran dipelihara dengan menggunakan Formulir Daftar Hadir Pertemuan Internal.
- 6.1.2.5. Agenda dan hasil pertemuan didistribusikan oleh Manajer Mutu OKKP-D kepada pihak-pihak yang terkait.
- 6.1.2.6. Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya dipelihara oleh Manajer Administrasi minimum 3 (tiga) tahun.
- 6.1.3. Pengaduan Klien OKKP-D Provinsi Jambi
 - 6.1.3.1. Pengaduan dari klien sehubungan dengan pelayanan OKKP-D dalam proses sertifikasi, termasuk sikap dari personel OKKP-D atau subkontraktornya, dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada Ketua OKKP-D. Pengaduan secara lisan akan dicatat untuk dapat ditindaklanjuti.
 - 6.1.3.2. Manajer Mutu Mengkoordinasikan proses penyelesaian pengaduan dengan manajer terkait.
 - 6.1.3.3. Manajer Teknis melaksanakan pemeriksaan terhadap pengaduan dengan meninjau catatan-catatan yang berhubungan atau mewawancarai subyek pengaduan untuk mengetahui kebenaran atau sebaliknya.

 OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN DAERAH PROVINSI JAMBI		
PROSEDUR	Kode/No Dokumen	P.4.6.2
	Tgl Terbit	10 Februari 2016
	Revisi/Tgl Revisi	I/ 13-06-2017
	Lembar	4 dari 6
KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK	Paraf MM	

6.1.3.4. Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya dipelihara oleh Manajer Administrasi untuk periode minimum tiga tahun

6.1.3.5. Manajer Teknis menjamin bahwa pemeriksaan dan hasil dari pengaduan diinformasikan kepada klien secara tertulis.

6.2. Penyelesaian Sengketa Atas Pengaduan

6.2.1. Sengketa atas pengaduan terjadi bila kedua belah pihak (OKKP-D Provinsi Jambi dan pengaju pengaduan) tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan dan sepakat untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga, seperti Pengadilan.

6.2.2. Ketua OKKP-D bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga tersebut hingga selesai.

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

6.3. Banding Klien

6.3.1. Banding atas penangguhan, pembekuan, atau pembatalan sertifikasi

6.3.1.1. Jika ada pemberitahuan yang diberikan oleh OKKP-D Provinsi Jambi maka nomor sertifikasi ditangguhkan, dibekukan, atau dibatalkan maka klien berhak mengajukan banding

6.3.1.2. Semua banding harus tertulis, ditujukan kepada Ketua OKKP-D dan diterima dalam waktu tujuh (7) hari setelah pemberitahuan penangguhan, pembekuan atau pembatalan nomor sertifikasi, bersama dengan bukti-bukti yang relevan dan data untuk pertimbangan selama tinjauan rapat Komisi Teknis. Dokumen banding yang telah lengkap diajukan oleh Manajer Administrasi, untuk diperiksa oleh Manajer Teknis, selanjutnya diserahkan kepada ketua OKKP-D Provinsi Jambi

6.3.2. Persiapan Dokumen Banding

6.3.2.1. Setelah menerima dokumen banding dari Manajer Teknis, Ketua OKKP-D mencatatnya dalam catatan banding dan melengkapi pada ruang yang tersedia.

6.3.2.2. Ketua OKKP-D Provinsi Jambi menyiapkan dokumen yang mendukung keputusan yang diambil untuk menangguhkan



OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN DAERAH PROVINSI JAMBI

PROSEDUR	Kode/No Dokumen	P.4.6.2
	Tgl Terbit	10 Februari 2016
	Revisi/Tgl Revisi	I/ 13-06-2017
	Lembar	5 dari 6
KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK	Paraf MM	

sertifikat. Manajer Mutu menyerahkan dokumen berikut untuk ditinjau oleh Komisi Teknis :

- Copy dari Catatan Banding;
- Dokumen Banding Klien;
- Dokumen OKKP-D yang mendukung keputusan untuk penangguhan nomor sertifikasi;

6.3.3. Rapat Komisi Teknis

6.3.3.1. Rapat Komisi Teknis minimal terdiri dari tiga anggota (ganjil), termasuk Ketua Komisi Teknis sebagai ketua sidang yang meninjau semua dokumen yang diajukan untuk memutuskan permohonan banding.

6.3.3.2. Jika diperlukan, Rapat Komisi Teknis dapat mengundang pihak-pihak yang berkepentingan, yang berhubungan dengan sistem nomor sertifikasi;

6.3.3.3. Keputusan dari Rapat Komisi Teknis merupakan keputusan akhir dan mengikat keduanya baik klien banding maupun OKKP-D Provinsi Jambi. Apabila keputusan mengenai pengaduan telah dibuat, maka tidak ada tuntutan balasan yang dapat dibuat pihak yang berselisih untuk mengubah keputusan ini.

6.3.3.4. Setelah menerima rekomendasi keputusan dari Rapat Komisi Teknis, Ketua OKKP-D Provinsi Jambi melengkapi catatan banding secepatnya dan diberikan kepada Manajer Mutu untuk dilakukan tindakan yang tepat dengan memberitahukan keputusan tersebut secara tertulis kepada klien banding.

6.3.3.5. Apabila banding dikabulkan, maka Manajer Mutu mengembalikan sertifikat kepada klien

6.3.3.6. Manajer Administrasi mempersiapkan surat pemberitahuan kepada klien terkait keputusan butir 6.3.3.4 dan 6.3.3.5.

6.3.4. Penyelesaian Sengketa Atas Banding

6.3.4.1. Sengketa atas banding terjadi bila kedua belah pihak (OKKP-D Provinsi Jambi dan klien banding) tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan dan sepakat untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga, seperti Pengadilan.



OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN DAERAH PROVINSI JAMBI

PROSEDUR	Kode/No Dokumen	P.4.6.2
	Tgl Terbit	10 Februari 2016
	Revisi/Tgl Revisi	I/ 13-06-2017
	Lembar	6 dari 6
KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK	Paraf MM	

6.3.4.2. Ketua OKKP-D Provinsi Jambi bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga tersebut hingga selesai.

6.3.4.3. Seluruh biaya yang timbul akibat penyelesaian permasalahan melalui pihak ketiga akan ditanggung oleh klien banding