Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	NOMOR	:	IK//BSPJI-SMD.LS ISPO/7.13.1. Rev.2
	TGL PEMBUATAN	:	2 Pebruari 2026
	TANGGAL TERBIT	:	4 Pebruari 2026
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI	TGL EFEKTIF	:	23 November 2026
	TGL. REVISI	:	20 November 2026
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SAMARINDA	DISAHKAN OLEH		Ketua Tim Standardisasi Dan Sertifikasi **Yuni Adiningsih, S.T, M.Si** NIP. 197106052002122002
	NAMA DOKUMEN	:	**PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING**

1. TUJUAN

Kegiatan ini untuk memastikan keluhan dan banding dari pihak-pihak yang berkepentingan dapat dikelola dan diselesaikan dengan baik.

2. RUANG LINGKUP

Kegiatan ini mencakup penanganan dan pengelolaan keluhan dan banding.

3. ACUAN

- SNI ISO/IEC 17065:2012
- SNI ISO 9001:2015
- Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 38 Tahun 2025 atau revisinya
- KAN K 08.08.Rev.2 atau revisinya

4. DEFINISI

a) Keluhan adalah penyampaian ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan Lembaga sertifikasi yang memerlukan tanggapan dan penyelesaian.

b) Banding adalah salah satu upaya hukum biasa yang dapat diminta oleh salah satu atau kedua belah pihak yang berperkara terhadap suatu putusan.

5. PROSEDUR

5.1 Penetapan materi dan jangka waktu penyelesaian keluhan

1. Keluhan disampiakan dengan melampirkan persyaratan paling sedikit berupa:
   a) dokumen keluhan yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan keluhan atau kuasanya;
   b) dokumen pendukung; dan
   c) usulan cara penyelesaian permasalahan.
2. Penyelesaian keluhan dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal keluhan diterima oleh LS ISPO BSPJI Samarinda

5.2 Penetapan materi dan jangka waktu penyelesaian banding

1. Banding disampiakan dengan melampirkan persyaratan paling sedikit berupa:
   a) dokumen banding yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan banding atau kuasanya;
   b) dokumen pendukung; dan
   c) usulan cara penyelesaian permasalahan.
2. Penyelesaian banding dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal keluhan diterima oleh LS ISPO BSPJI Samarinda

5.3 Penyusunan Tim Keluhan dan Banding

1. Jumlah personel minimal 3 (tiga) orang dan ganjil
2. Seluruh anggota Tim Keluhan dan Banding tidak terlibat dalam proses sertifikasi
3. Seluruh anggota Tim Keluhan dan Banding tidak terlibat dalam tim teknis yang memberi rekomendasi keputusan sertifikasi pada perusahaan yang mengajukan keluhan dan banding.
4. Penandatangan surat keputusan penyusunan Tim Keluhan dan Banding oleh Kepala Balai

5.4 Penanganan oleh Tim Keluhan dan Banding

1. Penanganan dan Pengelolaan oleh Tim Keluhan dan Banding
   a. Tim Keluhan dan Banding mempelajari masalah dan analisis dokumen-dokumen yang disampaikan sebagai bahan masukan dalam penanganan keluhan dan banding
   b. Tetapkan materi / masalah keluhan dan banding
   c. Berikan putusan keluhan dan banding dengan cara mufakat atau voting oleh Tim Keluhan dan Banding
   d. Keputusan Tim Keluhan dan Banding bersifat final dan tidak dapat diganggu gugat.
2. Apabila pemohon belum puas atas keputusan Tim Keluhan dan Banding dan pemohon mengajukan ke ranah hukum, maka BSPJI Samarinda akan didampingi oleh Biro Hukum Kementerian Perindustrian.
3. Penyelesaikan terhadap keluhan dan banding oleh LS ISPO disampaikan kepada perusahaan dengan tembusan kepada Komite Akreditas Nasional dan Kementerian terkait.
4. Dalam hal terdapat keluhan pelaksanaan sertifikasi ISPO dari Pemerintah, pelaku usaha atau masyarakat, LS ISPO harus melakukan verifikasi terkait keluhan yang dimaksud sebelum keputusan dilaksanakan audit khusus

6. DOKUMEN TERKAIT

F/BSPJI-SMD.2/05.01, Form Pengaduan, Keluhan, Banding

F/BSPJI-SMD.2/05.02, Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan

F/BSPJI-SMD.2/12, Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat.