

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 1 dari 8

1.0 Tujuan

Prosedur ini menjelaskan proses yang harus dilaksanakan untuk menjamin bahwa banding dan umpan balik klien baik yang berupa keluhan maupun masukan yang disampaikan oleh klien kepada MCB dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu dan efektif.

2.0 Ruang Lingkup

Prosedur ini mendeskripsikan tahapan penerimaan banding dan umpan balik (keluhan dan masukan) dari klien dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan aktivitas sertifikasi dari MCB, analisa banding dan umpan balik oleh MCB, pembuatan keputusan berupa resolusi banding dan umpan balik klien secara tepat waktu, sampai dengan aktivitas untuk memastikan bahwa banding dan umpan balik klien telah ditindaklanjuti secara efektif. Prosedur ini mendeskripsikan tugas dan tanggung jawab dari Manajer Teknis, klien dan pihak-pihak yang relevan dalam tahapan proses customer focus.

3.0 Referensi

Persyaratan Standar SNI ISO/ IEC 17021-1:2015 klausul 9.7. 9.8

Persyaratan Standar SNI ISO/ IEC 17065:2012 klausul 7.13

4.0 Definisi dan Daftar Singkatan

Klien : Organisasi yang memperoleh sertifikasi dari MCB
FB : Form Banding
LA : Laporan Audit
LAK : Laporan Audit Khusus
LB : Laporan Banding
CAR : *Corrective Action Request*
PTPP : Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
D : Direktur

5.0 Penanggung Jawab

Langsung : Manajer Teknis

Supervisi : Direktur

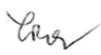
	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 2 dari 8

6.0 Rincian Prosedur

A. Penanganan Banding

- Banding dilakukan pada kondisi:
 - Jika klien tidak menyetujui temuan ketidaksesuaian atau tidak setuju kategori temuan yang di jatuhkan.
 - Pada kasus proses sertifikasi, berdasarkan keputusan Personil Pengambil Keputusan klien tidak memenuhi persyaratan untuk mendapatkan sertifikat (tidak diberikan rekomendasi sertifikasi).
 - Pada kasus pembekuan, pencabutan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, klien keberatan dengan keputusan tersebut.
- Klien mengajukan permohonan banding ke MCB via surat atau email atau telp atau fax.
- Manajer Teknis menerima permohonan banding dan mengirimkan form banding ke klien untuk dilengkapi.
- Klien melengkapi form banding dan mengirimkan kembali ke Manajer Teknis.
- Komite banding yang berbeda dengan Personil Pengambil Keputusan yang terdiri dari 3 (tiga) orang secara ad hoc disusun oleh Manajemen MCB dengan koordinasi Manajer Teknis untuk pengambilan keputusan yang dilakukan atas banding.
- Manajer Teknis mengevaluasi permohonan banding dan kemudian melakukan investigasi banding. Jika penanganan banding tidak memerlukan audit khusus maka investigasi dilakukan berdasarkan dokumen sistem manajemen klien, laporan auditor dan hasil tindakan perbaikan dan pencegahan dari hasil temuan. Jika memerlukan audit khusus, maka Manajer Teknis melakukan audit khusus ke organisasi klien dengan terlebih dahulu mengirimkan surat pemberitahuan audit khusus dan membuat kesepakatan waktu audit. Audit khusus dapat dilaksanakan oleh Manajer Teknis atau ditunjuk tim auditor yang berbeda dengan auditor sebelumnya. Laporan dari audit khusus akan menjadi pertimbangan dalam investigasi penanganan Banding.

	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 3 dari 8

7. Manajer Teknis melakukan komunikasi dengan klien mengenai tindakan perbaikan (CAR Banding) yang harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan sistem manajemen yang telah ditetapkan.
8. Manajer Teknis memvalidasi tindakan perbaikan klien dan membuat laporan banding.
9. Manajer Teknis mengajukan laporan banding kepada Komite Banding untuk dilakukan rapat rekomendasi keputusan banding.
10. Rapat rekomendasi banding dihadiri oleh Komite Banding (3 orang), tim auditor, Manajer Teknis dan Direktur sehingga dapat diambil keputusan final banding.
11. Keputusan hasil banding dikomunikasikan ke klien beserta laporan banding dan catatan resmi dari hasil rapat.
12. MCB bertanggungjawab atas seluruh keputusan disemua tingkatan proses penanganan banding dan menjamin bahwa personil yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi.
13. Apabila Manajer Teknis terlibat dalam pelaksanaan audit maka penanganan banding didelegasikan pada pejabat yang lebih tinggi yang dalam hal ini tidak terlibat dalam kegiatan audit dan keputusan sertifikasi.

B. Penanganan Keluhan/Masukan Hasil Umpan Balik Klien dan/atau Keluhan dari Pihak-pihak yang Berkepentingan lainnya

1. MCB mengirimkan kuisisioner umpan balik klien dengan frekuensi 2 tahun sekali, tujuannya untuk mengetahui penilaian klien terhadap kinerja dari MCB secara menyeluruh dari berbagai aspek teknis dan mutu.
2. MCB menetapkan hasil target kepuasan pelanggan minimal 75% dari kriteria yang telah MCB tetapkan dan MCB menetapkan minimal 50% jumlah kuisisioner yang telah dikirimkan ke klien untuk dikembalikan atau diisi.
3. Keluhan atau masukan hasil umpan balik klien di rekap dalam Rekap Umpan Balik Pelanggan PT. Embrio Biotekindo Divisi MCB tahun xxx (F/M8.5/Pro/01/25).

	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 4 dari 8

4. Jika klien memiliki keluhan atau masukan dapat mengisi form dan mengirimkan informasi MCB tanpa menunggu kuisioner umpan balik dari MCB. Informasi dapat berupa keluhan atau masukan kepada MCB. Keluhan juga dapat disampaikan secara lisan atau tertulis (surat, fax atau e-mail). Keluhan atau masukan dapat pula berasal dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan sertifikasi klien.
5. Informasi yang disampaikan oleh klien dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat berupa keluhan yang harus ditindaklanjuti setelah dilakukan analisa oleh Manajer Teknis (lihat nomor 4). Informasi yang disampaikan dapat pula dalam bentuk masukan positif berupa usulan peningkatan berkelanjutan berkaitan dengan aktivitas sertifikasi.
6. Masukkan berdasarkan pertimbangan Manajer Teknis dicatat dalam buku log dan menjadi bahan dalam tinjauan manajemen untuk dilihat tingkat kepentingannya dan ditindaklanjuti berdasarkan hasil tinjauan manajemen tersebut.
7. Keluhan yang masuk disampaikan kepada Manajer Teknis. Keluhan yang disampaikan hendaknya dilengkapi dengan bukti yang memadai untuk kelancaran proses tindak lanjut dan efektifitas pengambilan keputusan terhadap keluhan.
8. Apabila bukti yang disampaikan kepada Manajer Teknis tersebut belum memadai Manajer Teknis akan meminta kepada pihak yang mengajukan keluhan agar melengkapi bukti-bukti yang sesuai.
9. Berdasarkan tingkat substansi serta dari bukti-bukti yang diterima, Manajer Teknis akan meniadakan apakah keluhan tersebut akan diproses atau tidak. Manajer Teknis selanjutnya memberikan informasi secara lisan kepada pihak yang mengajukan keluhan berkaitan dengan keputusan tersebut.
10. Apabila telah ditetapkan sebagai keluhan yang harus ditindaklanjuti, Manajer Teknis akan mencatat keluhan dalam log umpan balik klien (F/M8.4/Pro/01/25) dengan melampirkan bukti-bukti dari pihak yang mengajukan keluhan.
11. Sumber keluhan diklasifikasikan dalam tiga bentuk:
 - a. Keluhan yang diajukan dari klien yang memperoleh sertifikasi dari MCB

	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 5 dari 8

- b. Keluhan yang diajukan oleh Badan Akreditasi.
 - c. Keluhan yang diajukan oleh Pihak-pihak diluar point a dan b, yang berkepentingan dengan aktivitas sertifikasi (Contoh: Pelanggan dari klien yang memperoleh sertifikasi).
12. Tipe keluhan diklasifikasikan ke dalam tiga jenis:
 - a. Keluhan yang berhubungan dengan pemberian sertifikasi kepada klien.
 - b. Keluhan yang berhubungan dengan pelaksanaan audit.
 - c. Keluhan yang berhubungan dengan administrasi sertifikasi.
13. Setiap keluhan yang telah dicatat oleh Manajer Teknis merupakan informasi yang harus dijaga kerahasiaannya oleh MCB baik menyangkut pihak – pihak yang mengajukan keluhan maupun informasi yang disampaikan dalam proses umpan balik klien.
14. Manajer Teknis selanjutnya menganalisa keluhan. Dalam tahapan analisa ini Manajer Teknis juga melengkapi bukti-bukti yang diperlukan dalam penyelesaian keluhan. Hasil dari analisa tersebut adalah diketahuinya sumber penyebab keluhan tersebut terjadi.
15. Apabila penyelesaian keluhan hanya melibatkan pihak internal MCB, Manajer Teknis selanjutnya meminta kepada pihak internal yang berkaitan agar melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan yang diperlukan. Keluhan ini biasanya merupakan tipe keluhan yang berhubungan dengan **pelaksanaan audit** dan **administrasi sertifikasi**.
16. Apabila penyelesaian keluhan melibatkan pihak eksternal atau biasanya merupakan tipe keluhan yang berhubungan dengan **pemberian sertifikasi kepada klien**, maka MCB akan melakukan investigasi dengan melakukan audit khusus atau Audit tiba-tiba (*short-notice*) sesuai prosedur Audit Khusus (PR/M3/1/13 08 (Dokumen Sertifikasi LS HACCP, SMKP dan SMM), PR/M15/Pro/01/25 , dan PR/M16/Pro/01/25).
17. Secara berkala, Manajer Teknis menginformasikan tindak lanjut penyelesaian keluhan kepada klien dan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Progres penyelesaian keluhan selalu dipantau dan didokumentasikan.
18. Apabila tindakan perbaikan telah selesai dilaksanakan, Manajer Teknis akan menghubungi pihak yang mengajukan keluhan dengan memberikan informasi secara formal (lisan atau

	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 6 dari 8

tertulis) bahwa tindakan perbaikan dan pencegahan dari keluhan yang diajukan telah selesai dilaksanakan.

19. MCB, klien dan/ atau pihak yang mengajukan merumuskan bersama-sama keputusan cakupan permasalahan dan penyelesaian keluhan yang akan dipublikasikan.
20. Prosedur customer focus ini merupakan prosedur yang **dipublikasikan dalam bentuk yang lebih sederhana** sehingga mudah untuk diakses oleh klien atau pihak-pihak yang berkepentingan.
21. Log umpan balik klien didokumentasikan dan menjadi masukan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

7.0 Daftar Distribusi Dokumen

Sesuai Panduan Mutu bagian 9. Daftar Distribusi dan Riwayat Perubahan (PM/Ed-1/Pro/01/25)

8.0 Daftar Dokumen Pendukung

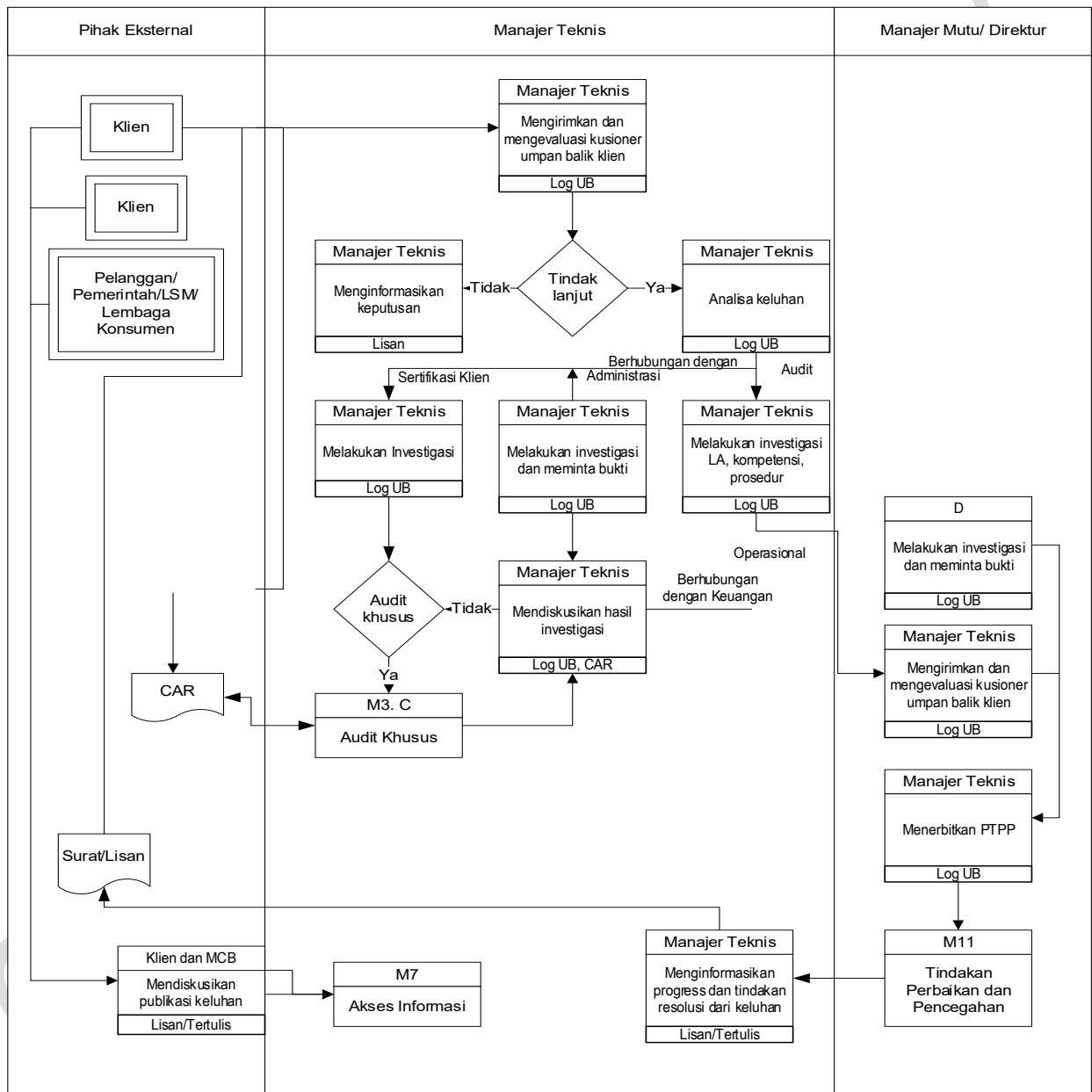
No	Nomor Dokumen	Judul Dokumen
1	F/M8.1/Pro/01/25	FORMULIR BANDING
2	F/M8.2/Pro/01/25	LAPORAN BANDING
3	F/M8.3/Pro/01/25	KUISIONER UMPAN BALIK KLIEN
4	F/M8.4/Pro/01/25	LOG UMPAN BALIK
5	F/M8.5/Pro/01/25	LAPORAN UMPAN BALIK KLIEN

9.0 Catatan Perubahan

	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025

	PT EMBRIO BIOTEKINDO MBRIO CERTIFICATION BODY	No. Dokumen : PR/M8/Pro/01/25
	PROSEDUR	Revisi ke: 0
	CUSTOMER FOCUS	Halaman : 8 dari 8

B. Penanganan Keluhan/Masukan Hasil Umpan Balik Klien dan/atau Keluhan dari Pihak-pihak yang Berkepentingan lainnya



	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh:	Alsa Dwi Putri, S.Si		02 Januari 2025
Diperiksa oleh:	Dian Herawati, S.Si., M.T.Pn		02 Januari 2025
Disahkan oleh:	Dr. Ir. Ignatia Widya K, M.Si		02 Januari 2025