

**PROSEDUR
PENANGANAN KELUHAN**



PENANGANAN KELUHAN



PT QUALIS INDONESIA

Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
		
Pramadhita Nur Rizki	Jon Kuwadi	Calvin Satyanandi
Bagian Mutu	Manager LVV	Direktur Laboratorium dan Sertifikasi

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

No. Rev	Hal	Tgl efektif	Alasan perubahan	Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
00	Semua	12 Desember 2023	Prosedur baru	Pramadhita Nur Rizki	Jon Kuwadi	Calvin Satyanandi

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

No.	Departemen / Unit Kerja	Status Dokumen
1.	Bagian mutu	Terkendali
2.	Bagian operasional	Terkendali
3.	Komite Akreditasi Nasional	Tidak Terkendali

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



DAFTAR ISI

	Hal
1. Tujuan	5
2. Ruang lingkup	5
3. Penanggung Jawab.....	5
4. Referensi.....	5
5. Definisi	5
6. Prosedur.....	6
6.1. Penerimaan Keluhan.....	6
6.2. Penanganan Keluhan	7
7. Dokumen terkait.....	8
8. Lampiran	8

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



1. TUJUAN

Prosedur ini mendefinisikan penanganan keluhan untuk mengidentifikasi dan mengurangi kesalahan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi potensi perbaikan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup penanganan keluhan mulai dari registrasi keluhan, validasi keluhan, tindakan korektif dan verifikasi efektivitas terhadap tindakan korektif untuk LVV PT Qualis Indonesia.

3. PENANGGUNG JAWAB

3.1. Bagian operasi :

3.1.1 Melakukan registrasi keluhan

3.1.2 Melakukan validasi keluhan

3.2. Bagian Mutu:

3.2.1 Melakukan analisis akar penyebab dan tindakan perbaikan atas keluhan atau pengaduan yang diajukan

3.3. Manager LVV :

3.3.1 Memverifikasi tindakan korektif

4. REFERENSI

Persyaratan LVV SNI ISO/IEC 17029:2019, klausul 9.10 Penanganan Keluhan.

5. DEFINISI

Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan berkaitan dengan layanan yang diberikan baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan, yang diharapkan untuk ditanggapi.

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



6. PROSEDUR

6.1. Penerimaan Keluhan

Diagram Alir	Uraian Proses
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Client[Klien] subgraph Step1 [1. Pengajuan Keluhan] direction TB S1[Surat / email / telepon] end Client --> Step1 Step1 --> Ops1[Bagian Operasi] subgraph Step2 [2. Registrasi Keluhan] direction TB S2[TSQ-LVV-FM-05.02 TSQ-LVV-FM-05.03] end Ops1 --> Step2 Step2 --> Ops2[Bagian Operasi] subgraph Step3 [3. Validasi Keluhan] direction TB S3[TSQ-LVV-FM-05.03] end Ops2 --> Step3 Step3 --> Ops3[Bagian Operasi] subgraph Step4 [4. Konfirmasi kepada klien] direction TB S4[-] end Ops3 --> Step4 Step4 --> End([Selesai]) </pre>	1. Setiap keluhan atau pengaduan yang diterima dari pelanggan baik melalui telepon, email, surat atau lisan yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan, laporan yang dikeluarkan atau prosedur dianggap sebagai keluhan dan direkam. 2. Setiap keluhan atau pengaduan yang diterima dilaporkan kepada Manajer LVV kemudian Bagian operasi akan meregistrasikan keluhan tersebut dengan menggunakan Form Log Book Keluhan/Banding (TSQ-LVV-FM-05.02). 3. Bagian Operasi akan mengumpulkan dan memverifikasi informasi yang diperlukan untuk memvalidasi terhadap relevansi keluhan dengan kegiatan validasi/verifikasi dan memastikan bahwa keluhan berasal dari pelanggan yang mengajukan validasi/verifikasi di PT Qualis Indonesia kemudian memutuskan apakah keluhan perlu untuk ditindaklanjuti apa tidak dengan menggunakan Form Penanganan Keluhan (TSQ-LVV-FM-05.03). 4. Bagian Operasi akan menginformasikan kepada pelanggan terkait diterimanya permohonan atas keluhan atau pengaduan dan akan memberikan kemajuan dan hasilnya kepada pelanggan.

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



6.2. Penanganan Keluhan

Diagram Alir	Uraian Proses
<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> B1[Bagian Mutu] B1 --> B2[Bagian Operasi] B2 --> B3[Manager LVV] B3 --> B4[Manager LVV] B4 --> D1{Diterima} D1 -- Ya --> SELESAI([SELESAI]) D1 -- Tidak --> B5[Pelanggan] </pre>	1. Bagian Mutu melakukan analisis terhadap akar penyebab untuk masalah ini secara rinci dan tindakan korektif yang harus dilakukan dan dituliskan pada Form CAR (TSQ-LVV-FM-05.01). Jika diperlukan, Bagian Mutu/Manager LVV dapat melakukan kunjungan ke lokasi pelanggan. 2. Bagian Mutu Menyerahkan CAR (TSQ-LVV-FM-05.01) yang sudah diisi dan bukti korektif kepada bagian operasi. Bagian operasi akan memeriksa kesesuaian antara isi pada CAR (TSQ-LVV-FM-05.01) dengan bukti korektif sebelum diverifikasi oleh Manager LVV. 3. Manager LVV akan melakukan verifikasi atas tindakan korektif yang dilakukan terhadap keluhan sesuai prosedur tindakan korektif (TSQ-LVV-PR-007) 4. Manager LVV akan menginformasikan secara tertulis kepada pelanggan yang mengajukan keluhan mengenai keputusan tindakan korektif yang telah dilakukan. Apabila pelanggan menerima tindakan korektif yang dilakukan, keluhan tersebut akan dianggap selesai. 5. Keberatan atau penolakan terhadap keputusan tindakan korektif yang telah dilakukan dapat diajukan banding. Proses banding sesuai dengan Prosedur Banding (TSQ-LVV-PR-006).

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



7. DOKUMEN TERKAIT

- 7.1. Prosedur Tindakan Korektif (TSQ-LVV-PR-007)
- 7.2. Prosedur Banding (TSQ-LVV-PR-006)

8. LAMPIRAN

- 8.1. *Corrective Action Report* (TSQ-LVV-FM-05.01)
- 8.2. Log Book Keluhan/Banding (TSQ-LVV-FM-05.02)
- 8.3. Penanganan Keluhan (TSQ-LVV-FM-05.03)