

	<b>PROSEDUR MUTU LSPRO-BBIA</b>	No. Dok : PR - AP.17 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 1 dari 3 Tgl. pengesahan : 20/03/2015
<b>KELUHAN DAN NAIK BANDING</b>		

## 1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan prosedur yang diikuti LSPRO-BBIA apabila Klien atau pihak lain mengajukan keluhan atau naik banding, yang berkaitan dengan pengoperasian dan atau kegiatan yang dilakukan oleh LSPRO-BBIA serta pelaksanaan prosedur sertifikasi.

## 2. DEFINISI

Tidak ada


## 3. TANGGUNG JAWAB

Manajer Mutu bertanggung jawab menangani keluhan yang diajukan oleh Klien atau pihak lain.

Manajer Pelaksana bertanggung jawab untuk penyelesaian naik banding yang diajukan oleh Klien atau pihak lain.

## 4. PROSEDUR

- 4.1. Deputi Mutu meneliti isi pokok dan kebenaran keluhan yang diajukan oleh Klien atau pihak lain dalam bentuk tertulis.
- 4.2. Deputi Mutu mendokumentasikan data rinci tentang keluhan dalam Formulir Rekaman Keluhan atau Naik Banding (FAP-03), kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan ataupun perselisihan mencari penyelesaiannya.
- 4.3. Deputi Mutu bersama dengan Klien serta personel independen lain yang dinilai kompeten dengan permasalahan keluhan, melakukan penyelidikan penyebab permasalahan keluhan dalam rangka:
  - memperkecil konsekuensi dari ketidaksesuaian yang terjadi
  - memperbaiki ketidaksesuaian dalam waktu secepat mungkin

	<b>PROSEDUR MUTU LSPro-BBIA</b>	No. Dok : PR - AP.17 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 2 dari 3 Tgl. pengesahan : 20/03/2015
<b>KELUHAN DAN NAIK BANDING</b>		

- pencegahan ketidaksesuaian agar tidak terulang
  - melakukan evaluasi efektivitas tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian yang dilakukan
- 4.4. Bilamana keluhan belum dapat diselesaikan, Deputi Mutu meminta Manajer Pelaksana untuk membentuk Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding, yang beranggotakan Wakil Manajemen, Manajer Pelaksana, Manajer Operasi, wakil dari Klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan atau naik banding, untuk mencari penyelesaiannya.
- 4.5. Untuk menghindari potensi konflik kepentingan, maka personel atau anggota manajemen LSPro-BBIA yang mempunyai keterlibatan dengan Klien tidak boleh diikuti dalam proses pengambilan keputusan.
- 4.6. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding disahkan oleh Manajer Pelaksana dan diberitahukan kepada Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding secara tertulis.
- 4.7. Apabila Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding belum dapat diterima oleh Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Manajer Pelaksana menyampaikan masalah tersebut kepada Ketua LSPro-BBIA untuk meminta Dewan Pembina LSPro-BBIA untuk melakukan rapat pengambilan keputusan terhadap keluhan / banding tersebut. Keputusan yang disahkan oleh Ketua Dewan Pembina menjadi keputusan akhir dalam proses keluhan atau naik banding.
- 4.8. Apabila Keputusan Dewan Pembina tidak diterima oleh Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding dapat

	<b>PROSEDUR MUTU LSPro-BBIA</b>	No. Dok : PR - AP.17 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 3 dari 3 Tgl. pengesahan : 20/03/2015
<b>KELUHAN DAN NAIK BANDING</b>		

mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan tersebut, maka Manajer Pelaksana membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi. Rekaman penanganan keluhan atau naik banding didokumentasikan dalam Formulir Rekaman Penanganan Tuntutan (FAP-18).

## 5. REKAMAN

Deputi Mutu bertanggung jawab menyimpan semua surat menyurat antara LSPro-BBIA, Klien, ataupun pihak lain yang mengajukan keluhan atau naik banding. Semua surat menyurat tersebut diklasifikasikan sebagai sangat rahasia dan disimpan untuk jangka waktu 3 tahun.

## 6. FORMULIR STANDAR

FAP-03 Formulir Rekaman Keluhan atau Naik Banding

FAP-18 Formulir Rekaman Penanganan Tuntutan