

STANDAR PROSEDUR	Nomor : SP-LPH PERSIS-06
Judul: Tata Cara Penanganan Keluhan dan Penyelesaian	Revisi : 01
	Tanggal : 07 Juli 2025

1. Tujuan

Menetapkan prosedur yang jelas dan efektif untuk penanganan dan penyelesaian keluhan yang diterima oleh LPH PERSIS guna memastikan bahwa keluhan tersebut diselesaikan secara tepat waktu dan memadai sesuai dengan SNI ISO/IEC 17065:2012.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk semua keluhan yang diterima oleh LPH PERSIS terkait layanan sertifikasi yang diberikan, termasuk keluhan dari klien, pengguna akhir, dan pihak terkait lainnya.

3. Definisi

- **Keluhan:** Pernyataan ketidakpuasan dari pihak terkait mengenai layanan sertifikasi yang memerlukan tanggapan atau penyelesaian.
- **Pihak Terkait:** Klien, pengguna akhir, dan pihak lain yang memiliki kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh LPH.
- **Penyelesaian Keluhan:** Langkah yang diambil untuk mengatasi keluhan secara memadai dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

4. Tanggung Jawab

- **Manajer Mutu:** Bertanggung jawab atas penerimaan, pencatatan, penanganan, dan penyelesaian keluhan.
- **Wakil kepala:** Menyelesaikan keluhan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan memastikan tindakan korektif yang tepat.
- **Manajemen Puncak:** Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk penanganan keluhan dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur.

5. Prosedur

5.1. Penerimaan Keluhan

1. **Langkah 1:** Keluhan dapat diterima melalui berbagai saluran, termasuk surat, email, telepon, atau tatap muka.
2. **Langkah 2:** Catat semua keluhan yang diterima dalam **FK-LPH PERSIS-26: Formulir Penerimaan Keluhan**.
3. **Langkah 3:** Berikan tanda terima kepada pengadu yang mengonfirmasikan bahwa keluhan telah diterima dan akan ditindaklanjuti.

Dokumen: FK-LPH PERSIS-26: Formulir Penerimaan Keluhan

5.2. Evaluasi Keluhan

1. **Langkah 1:** Manajer Keluhan melakukan penilaian awal untuk menentukan validitas dan tingkat keparahan keluhan.
2. **Langkah 2:** Kelompokkan keluhan berdasarkan kategori dan prioritas penanganannya.

Dokumen: FK-LPH PERSIS-27: Formulir Evaluasi Keluhan

5.3. Investigasi Keluhan

1. **Langkah 1:** Tim Penanganan Keluhan melakukan investigasi mendalam untuk mengidentifikasi penyebab keluhan.
2. **Langkah 2:** Dokumentasikan hasil investigasi dalam **FK-LPH PERSIS-28: Formulir Investigasi Keluhan**.

Dokumen: FK-LPH PERSIS-28: Formulir Investigasi Keluhan

5.4. Tindakan Korektif dan Pencegahan

1. **Langkah 1:** Tentukan tindakan korektif yang diperlukan untuk mengatasi keluhan.
2. **Langkah 2:** Implementasikan tindakan korektif dan pastikan bahwa tindakan tersebut efektif.
3. **Langkah 3:** Dokumentasikan tindakan korektif dan hasilnya dalam **FK-LPH PERSIS-29: Formulir Tindakan Korektif Keluhan**.

Dokumen: F-LPH PERSIS-29: Formulir Tindakan Korektif Keluhan

5.5. Penyampaian Hasil Penanganan

1. **Langkah 1:** Sampaikan hasil penanganan keluhan kepada pengadu secara tertulis.
2. **Langkah 2:** Berikan informasi mengenai tindakan yang diambil dan hasil yang dicapai.

Dokumen: F-LPH PERSIS-30: Formulir Penyampaian Hasil Penanganan Keluhan

5.6. Tinjauan dan Tindakan Pencegahan

1. **Langkah 1:** Manajer Keluhan melakukan tinjauan terhadap penanganan keluhan untuk memastikan efektivitasnya.
2. **Langkah 2:** Rekomendasikan tindakan pencegahan untuk menghindari keluhan serupa di masa mendatang.

Dokumen: F-LPH PERSIS-31: Formulir Tinjauan Keluhan dan Tindakan Pencegahan

5.7. Tinjauan Berkala

1. **Langkah 1:** Lakukan tinjauan berkala terhadap semua keluhan yang telah diterima dan ditangani untuk mengevaluasi proses penanganan keluhan secara keseluruhan.

2. **Langkah 2:** Dokumentasikan temuan dan rekomendasi perbaikan dalam **FK-LPH PERSIS-32 : Formulir Tinjauan Berkala Keluhan.**

Dokumen: FK-LPH PERSIS-32: Formulir Tinjauan Berkala Keluhan

5.8. Penyimpanan dan Pengarsipan

1. **Langkah 1:** Simpan semua dokumen terkait keluhan dalam arsip yang aman dan mudah diakses.
2. **Langkah 2:** Jaga kerahasiaan informasi terkait keluhan sesuai dengan kebijakan perlindungan data.

Dokumen: FK-LPH PERSIS-33: Formulir Pengarsipan Dokumen Keluhan

6. Dokumentasi

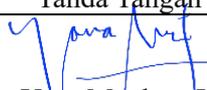
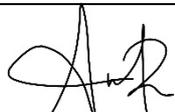
- **FK-LPH PERSIS-26:** Formulir Penerimaan Keluhan
- **FK-LPH PERSIS-27:** Formulir Evaluasi Keluhan
- **FK-LPH PERSIS-28:** Formulir Investigasi Keluhan
- **FK-LPH PERSIS-29:** Formulir Tindakan Korektif Keluhan
- **FK-LPH PERSIS-30:** Formulir Penyampaian Hasil Penanganan Keluhan
- **FK-LPH PERSIS-31:** Formulir Tinjauan Keluhan dan Tindakan Pencegahan
- **FK-LPH PERSIS-32:** Formulir Tinjauan Berkala Keluhan
- **FK-LPH PERSIS-33:** Formulir Pengarsipan Dokumen Keluhan

7. Peninjauan dan Peningkatan Proses

Prosedur ini akan ditinjau dan diperbarui secara berkala untuk memastikan kesesuaiannya dengan perubahan regulasi atau kebutuhan organisasi.

8. Persetujuan

Prosedur ini disetujui oleh manajemen puncak LPH PERSIS dan berlaku sejak tanggal 07 Juli 2025

	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disiapkan :	Manajer Mutu		 Yana Maulana Y
Diperiksa: & Disetujui:	Kepala LPH		 Aufa Arham