



SURVEYOR INDONESIA

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

NOMOR DOKUMEN :

P-MR-36

Nomor Revisi	: 04
Tanggal Revisi	: 30 Juli 2024

Disiapkan oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
		
Rasikun Senior Officer System	Yan Budiman ISO Sekretariat Korporat Plt. AVP Sistem Manajemen Terpadu & K3L	Deddi Nural MR Korporat VP Divisi Perencanaan Korporat dan Manajemen Risiko

Keterangan:

Hanya *soft copy* di portal PTSI dan *hard copy* dengan stempel merah "Dokumen Terkendali" yang diperbaiki dan diperbaharui bila ada perubahan

**PROSEDUR
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING
P-MR-36**

Dokumen ini pertama kali terbit tanggal 11 April 2023

PERUBAHAN

Tanggal Revisi	No. Revisi	Isi Perubahan
16 April 2023	01	Pergantian judul menyesuaikan dengan deskripsi pada Manual Sistem Manajemen Lembaga Inspeksi (M-MR-02)
15 Sept 2023	02	Mengganti subjudul point 5.2. Sebelum : 5.2. Proses Lembaga Inspeksi Sesudah : 5.2. Proses Layanan Jasa Inspeksi, Survey, Validasi/Verifikasi dan Sertifikasi
19 Feb 2024	03	Revisi : - Point 4 Definisi keluhan, banding dan klaim - Point 5. Uraian Prosedur. 5.1. Pencatatan dan Penerimaan Keluhan dan Banding 5.2. Penanganan Keluhan dan Banding
30 Juli 2024	04	• Point 4.5 Penambahan definisi "Pelanggan Korporat" • Point 5.1.2, 5.2.2.1 dan 5.2.3.1 Penambahan deskripsi terkait mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan dari pihak lain di luar pelanggan laboratorium yang terkena dampak/terpengaruh dari hasil pengujian laboratorium PTSI • Penambahan Point 5.3. Survey Pelanggan • Menarik Formulir FP-MR36-01 Rekapitulasi Pengaduan

**PROSEDUR
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING
P-MR-36**

DAFTAR ISI

No	Judul	Halaman
	Perubahan	1
	Daftar Isi	2
1	Tujuan	3
2	Ruang Lingkup	3
3	Referensi	3
4	Definisi	3
5	Uraian Prosedur	4
6	Lampiran	6

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

1. TUJUAN

Prosedur ini sebagai acuan untuk mengelola keluhan pelanggan dan banding serta penyelesaian klaim (claim settlement) yang diajukan oleh pelanggan meliputi menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan tentang keluhan dan klaim secara sistematis dan tuntas demi tercapainya kepuasan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan dalam hal penerimaan, evaluasi, dan pengambilan keputusan terkait dengan penanganan keluhan dan atau banding yang diajukan pelanggan eksternal untuk kegiatan inspeksi, survey, validasi/verifikasi, sertifikasi dan Laboratorium PT Surveyor Indonesia:

3. REFERENSI

- 3.1 Manual Sistem Manajemen Terpadu M-MR-00
- 3.2 Manual Sistem Manajemen Laboratorium (M-MR-01)
- 3.3 Manual Sistem Manajemen Lembaga Inspeksi M-MR-02
- 3.4 Manual Sistem Manajemen Lembaga Validasi/Verifikasi TKDN (M-MR-04)
- 3.5 Manual Sistem Manajemen Lembaga Validasi/Verifikasi GRK dan NEK (M-MR-05)

4. DEFINISI

- 4.1. Pelanggan adalah perusahaan pengguna jasa inspeksi, survey, validasi/verifikasi, sertifikasi dan Laboratorium PT Surveyor Indonesia (PTSI)
- 4.2. Keluhan adalah informasi yang disampaikan pelanggan ditujukan kepada PTSI karena adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan jasa PTSI. Beberapa hal contoh keluhan antara lain keterlambatan personil melakukan pelaksanaan pekerjaan, kemampuan personil, cara berkomunikasi, keterlambatan pelaporan, harga, dan lain sebagainya dengan tujuan dilakukan perbaikan atas kekurangan yang ada.
- 4.3. Banding adalah permohonan oleh pelanggan ditujukan kepada PTSI agar meninjau kembali keputusan hasil inspeksi, survey, validasi/verifikasi, sertifikasi dan analisa laboratorium yang telah ditetapkan.
- 4.4. Klaim adalah permintaan atau pemberitahuan atas hak seseorang atau perusahaan untuk mendapatkan penggantian dari perusahaan atas kejadian yang menyebabkan kerugian.

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

- 4.5. Pelanggan Korporat adalah pelanggan yang menggunakan salah satu atau lebih jasa PT Surveyor Indonesia.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Penerimaan dan Pencatatan Keluhan atau Banding.

- 5.1.1.** Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap layanan jasa PTSI atau untuk mendorong pelaksanaan yang lebih baik lagi pada pekerjaan berikutnya, pelanggan dapat mengajukan keluhan atau banding. Keluhan dapat disampaikan secara tertulis atau tidak tertulis. Sedangkan pengajuan banding harus disampaikan secara tertulis. Pengaduan tertulis dapat disampaikan melalui email, surat, website PTSI atau media lain yang disampaikan oleh pelanggan kepada PT Surveyor Indonesia. Pengaduan tidak tertulis dapat langsung disampaikan oleh pelanggan kepada PT Surveyor Indonesia ataupun melalui telepon atau disampaikan langsung secara lisan.
- 5.1.2.** Apabila pihak lain diluar pelanggan yang mempunyai keterkaitan dengan hasil pekerjaan PTSI, maka pihak terkait tersebut dapat mengajukan keluhan secara tertulis melalui email, surat, website PTSI atau media lain.
- 5.1.3.** Pengendali mutu mencatat semua keluhan yang diterima baik secara tertulis atau tidak tertulis yang direkam pada Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan (FP-MR05-01).

5.2. Penanganan Keluhan dan Banding.

5.2.1. Penanganan Keluhan

5.2.2. Penanganan Keluhan untuk Jasa Laboratorium

- 5.2.2.1.** Keluhan yang diterima dapat berupa keluhan tertulis dan/atau tidak tertulis dari pelanggan serta keluhan tertulis dari pihak lain di luar pelanggan yang berdampak terhadap hasil pekerjaan PTSI.
- 5.2.2.2.** Penanggung Jawab Administrasi menyampaikan pengaduan tersebut kepada Manajer Teknis /

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

Deputi Manajer Teknis sesuai dengan masalah yang diadukan.

5.2.2.3. Manajer Teknis/Deputi Manajer Teknis dan Manajer Mutu/Koordinator Mutu mengidentifikasi dan mengevaluasi pengaduan tersebut.

5.2.2.4. Pengaduan tidak tertulis / lisan yang dapat langsung diselesaikan adalah pengaduan yang hanya memerlukan konfirmasi laboratorium kepada pelanggan dan direkam dalam Daftar Status Permintaan Tindakan Perbaikan (FP-MR05-02).

5.2.2.5. Untuk penanganan terkait layanan produk dan jasa tidak sesuai, meliputi :

1. Pengembalian Sertifikat
 - Laporan Survey
 - CO Inspection
 - CO Analysis
 - Certificate of Weight
 - Sertifikat Pelatihan
2. Laporan resmi yang dikembalikan oleh Klien
Maka penanganannya mengacu pada
Prosedur Penanganan Produk Jasa Tidak Sesuai (P-MR-04)

5.2.2.6. Keluhan diluar hal diatas dilakukan penetapan akar permasalahan dari keluhan tersebut mengacu pada prosedur **Permintaan Tindakan Perbaikan (P-MR-05)**

5.2.2.7. Manajer Teknis/Deputy Manajer Teknis dan Manajer Mutu bersama personil terkait menindaklanjuti pengaduan yang memerlukan penelusuran data pengamatan, pengujian dan perhitungan sesuai dengan prosedur P-LAB-12 Prosedur Pengendalian dan Penanganan keluhan dan banding Pengolahan Data Laboratorium.

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

- 5.2.2.8.** Pengaduan yang telah diselesaikan di Laboratorium disampaikan kepada Penanggung Jawab Administrasi
 - 5.2.2.9.** Penanggung Jawab Administrasi menyampaikan tanggapan pengaduan tersebut disertai bukti-bukti penelusuran pengaduan
 - 5.2.2.10.** Selama proses penanganan keluhan Tim dapat melaporkan, mendiskusikan pada Kepala Unit/Kepala Laboratorium
 - 5.2.2.11.** Dalam hal Manajer Teknis / Deputi Manajer Teknis tidak menyelesaikan pengaduan maka Manajer Mutu melaporkan hal tersebut kepada Kepala Unit/Kepala Laboratorium untuk memperoleh solusi penyelesaian.
- 5.2.3. Penanganan Keluhan untuk Kegiatan Jasa Inspeksi, Survey, Validasi/Verifikasi dan Sertifikasi**
- 5.2.3.1.** Keluhan yang diterima dapat berupa keluhan tertulis dan/atau tidak tertulis dari pelanggan serta keluhan tertulis dari pihak lain di luar pelanggan yang berdampak terhadap hasil pekerjaan PTSI.
 - 5.2.3.1.1.** Pengendali mutu mengkonfirmasi kepada Pimpinan Proyek/Kordinator Proyek/Manajer Teknis untuk memvalidasi apakah keluhan tersebut berhubungan dengan kegiatan jasa yang menjadi tanggung jawab PTSI
 - 5.2.3.1.2.** Pengaduan tidak tertulis / lisan yang dapat langsung diselesaikan adalah pengaduan yang hanya memerlukan konfirmasi kepada pelanggan dan direkam dalam FP-MR05-02 Daftar Status Permintaan Tindakan Perbaikan
 - 5.2.3.1.3.** Pimpinan Proyek/Kordinator Proyek/Manajer Teknis melakukan identifikasi keluhan dengan melacak rekaman kegiatan Inspeksi/

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

Survey/Validasi/Verifikasi/Sertifikasi yang mendapatkan keluhan tersebut, termasuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan.

5.2.3.1.4. Selanjutnya penanganan keluhan dilakukan dengan mengidentifikasi akar masalah, melakukan koreksi dan tindakan korektif mengacu pada **Prosedur Permintaan Tindakan Perbaikan (P-MR-05)**

5.2.3.1.5. Pimpinan Proyek / Kordinator Proyek / Manajer Teknis melaporkan kemajuan dari tindak lanjut terhadap keluhan atau banding Kepala Unit Kerja (DBS/Cabang). Jika diminta oleh pelapor, Unit Kerja terkait dapat menyampaikan laporan kemajuan tersebut.

5.2.4. Penanganan Banding

5.2.4.1. Apabila Klien meminta kepada PTSI agar meninjau kembali keputusan hasil inspeksi, survey, validasi/verifikasi, sertifikasi dan analisa laboratorium yang telah ditetapkan, maka AVP/Senior Manager/Manajer Teknis akan mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi banding yang diajukan tersebut.

5.2.4.2. Apabila PTSI mengakui penerimaan banding tersebut, AVP/Senior Manager/Manajer Teknis akan memberikan laporan kemajuan dan hasil banding tersebut kepada klien.

5.2.4.3. Untuk laporan ketidaksesuaian yang bersifat klaim dimana penyebab ketidaksesuaiannya telah diketahui dari akar permasalahannya, maka diambil langkah untuk menyelesaikan klaim tersebut berikut:

- a. Melakukan negosiasi dengan pelanggan tanpa mengeluarkan klaim selanjutnya

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

- b. Memberikan pembebasan terhadap biaya inspeksi/survey/validasi/verifikasi/sertifikasi /analisa laboratorium terhadap pelanggan yang mengajukan klaim.
- c. Mengembalikan biaya jasa yang telah disetor oleh pelanggan berdasarkan bobot kegiatan yang telah dilakukan dengan perentase pengembalian sesuai yang ditetapkan dan disepakati oleh pelanggan.

- d. Memberikan tawaran ganti rugi atas tuntutan klaim yang diajukan melalui asuransi atau anggaran yang sudah dicadangkan untuk mengganti pertanggungugatan yang timbul dari kegiatan operasional.

Prosedur Ganti Rugi terdapat pada bagian prosedur ini

Langkah penangan tersebut bisa saja terpisah dengan cara a atau b atau c atau d, bisa juga menjadi tahapan tahapan mulai dari a dilakukan, bila tidak disetujui masuk ke tahap b, dan apabila tidak disepakati masuk ketahap c atau tahap d.

5.3. Survey Pelanggan

5.3.1. Survey Kepuasan Pelanggan Korporat

- 5.3.1.1.** Divisi Pemasaran dan Pengembangan Perusahaan (DP3) melakukan pengelolaan kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan minimal 1 kali dalam setahun. Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan berpedoman pada Prosedur Pengelolaan Pelanggan (P-DPPP-03).
- 5.3.1.2.** DP3 mencatat seluruh keluhan ataupun masukan yang didapat dari hasil survey kepuasan pelanggan korporat pada formulir Penanganan Keluhan Pelanggan (FP-DP30-03).
- 5.3.1.3.** DP3 menyampaikan keluhan hasil survey pelanggan korporat kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

penangannya mengacu pada Prosedur Permintaan Tindakan Perbaikan (P-MR-05).

5.3.2. Survey Layanan Laboratorium

- 5.3.2.1.** Khusus untuk pelanggan laboratorium, DP3 dibantu Laboratorium PTSI melakukan Survey Layanan Laboratorium yang dilakukan secara khusus kepada pelanggan pengguna jasa laboratorium menggunakan Aplikasi Survey Layanan Laboratorium.
- 5.3.2.2.** Pelanggan mengisi atau menjawab kuesioner yang diberikan dan dapat memberikan umpan balik positif maupun negatif dalam aplikasi tersebut.
- 5.3.2.3.** Minimal pelanggan yang memberikan tanggapan dari jumlah seluruh pelanggan dalam waktu satu tahun mengikuti rumus di bawah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah kuesioner yang ditanggapi pelanggan
- N = jumlah pelanggan
- e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%)

- 5.3.2.4.** DP3 melakukan analisa dan evaluasi seluruh data hasil Survey Layanan Laboratorium.
- 5.3.2.5.** DP3 mencatat seluruh keluhan ataupun masukan yang didapat dari hasil Survey Layanan Laboratorium pada formulir Penanganan Keluhan Pelanggan (FP-DP30-03).
- 5.3.2.6.** DP3 menyampaikan keluhan hasil Survey Layanan Laboratorium kepada unit kerja terkait untuk

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING P-MR-36

ditindaklanjuti penangannya mengacu pada Prosedur Permintaan Tindakan Perbaikan (P-MR-05).

6. LAMPIRAN

FP-MR05-01 Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan

FP-MR05-02 Daftar Status Permintaan Tindakan Perbaikan

FP-DP30-03 Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan