

PT. TÜV NORD Indonesia

Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan



TÜV®



TÜV NORD GROUP



PT. TÜV NORD INDONESIA

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN

Nomor Dokumen : PCR-TNI-05
Nomor Revisi : 03
Tanggal Penerbitan : 02 September 2022
Disiapkan Oleh : Tim QHSE

Diperiksa oleh	Disetujui oleh
	
Corporate QHSE Manager	President Director

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	1 dari 10

Daftar Isi Dokumen

Daftar Isi Dokumen.....	1
Catatan Revisi	2
1. Tujuan.....	3
2. Ruang Lingkup	3
3. Definisi.....	3
4. Tanggung Jawab.....	3
5. Referensi	5
6. Prosedur	6
6.1. Penanganan Keluhan.....	6
6.2. Penanganan Banding.....	7
6.3. Penanganan Pengaduan Ketidakberpihakan.....	9
6.4. Batas Waktu Penanganan Keluhan	10
7. Dokumen Terkait.....	11



PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	2 dari 10

Catatan Revisi

No.	No. Revisi	Tanggal Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
1	01	16 Maret 2021	5	Merevisi ISO 17025:2008 menjadi ISO 17025:2017 Menambahkan referensi ISO 17020, 17029 dan ISO 14065
			6.1.11	Menambahkan keluhan dari pihak yang berkepentingan
2	02	09 Nov 2021	6.1.7	Menambahkan mendokumentasikan hasil penyelesaian keluhan yang disampaikan kepada pelanggan
			6.1.12 dan 6.2.13	Menambahkan penanganan keluhan dan banding untuk skema ISPO
3	03	02 Sep 2022	6.3	Menambahkan penanganan pengaduan ketidakberpihakan

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	3 dari 10

1. Tujuan

Sebagai pedoman dalam memproses keluhan dan banding dari pelanggan ataupun pihak lain yang berkepentingan. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan:

- a. Semua keluhan pelanggan dan banding ditangani secara tepat dan efisien untuk memulihkan kepuasan pelanggan
- b. Mencegah efek negatif terhadap kepuasan pelanggan seperti kehilangan penjualan dan citra perusahaan
- c. Tindakan perbaikan diambil untuk mencegah terjadinya keluhan yang sama dimasa yang akan datang

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini melingkupi proses menerima, menangani, menanggapi, menyelesaikan, dan mendokumentasikan keluhan, banding dan perselisihan dari pelanggan ataupun pihak lain yang berkepentingan

3. Definisi

- 3.1. Keluhan: ketidakpuasan dari pelanggan ataupun pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia.
- 3.2. Banding: ketidakpuasan dari pelanggan terhadap hasil keputusan dari penilaian yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia.
- 3.3. Perselisihan: perbedaan pendapat dalam pelaksanaan jasa sertifikasi antara penyedia obyek penilaian kesesuaian (klien) dengan PT. TÜV NORD Indonesia yang tidak terselesaikan.
- 3.4. Pengaduan Ketidakberpihakan: ketidakterimaan dari suatu pihak yang berkepentingan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kesan terlalu memihak.

4. Tanggung Jawab

4.1. Dewan Direksi

Menetapkan peraturan mengenai penanganan keluhan dan banding

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	4 dari 10

4.2. QHSE Manajer dan team

- Menerima setiap keluhan dan banding dan mengkomunikasikannya
- Memastikan keluhan dan banding diinformasikan kepada pihak yang berhubungan untuk dianalisa dan ditindaklanjuti
- Menganalisa keluhan dan banding sebagai peluang untuk perbaikan dan peningkatan
- Mendukung departemen terkait untuk melakukan tindakan perbaikan yang efektif terhadap keluhan dan banding
- Memberikan informasi dan melakukan koordinasi terkait keluhan major dan banding yang berhubungan dengan aspek legal maupun aspek yang berhubungan ke masyarakat/publik dengan badan-badan terkait
- Melaporkan ke top management secara regular terhadap status dan penanganan keluhan

4.3. Kepala / Manajer Departemen

- Memproses keluhan dan banding dengan melakukan perbaikan, mencari akar masalah yang tepat dan melakukan tindakan perbaikan yang efektif
- Berkomunikasi dengan pelanggan yang memberikan pengaduan

4.4. Karyawan

- Menerima keluhan dan banding dari pelanggan atau pihak yang berkepentingan
- Menyampaikan kepada Customer Service Executive (CSE), QHSE dan/atau Manajer Departemen yang berhubungan

4.5. Sales

Berkomunikasi dengan pelanggan yang membuat pengaduan/keluhan dan memantau penanganan keluhan

4.6. Customer Service Executive (CSE)

- Menerima setiap keluhan dan banding dan mencatatnya dalam formulir

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	5 dari 10

keluhan/banding

- Memilah keluhan yang masuk sebelum disampaikan kepada QHSE, Departemen terkait dan Sales
- Memelihara rekaman penanganan keluhan dan banding

4.7. Komite Banding

Komite banding bertanggung jawab untuk meninjau semua dokumentasi yang diajukan untuk memastikan banding dapat dibenarkan

4.8. Komite Pengaduan Ketidakberpihakan

Komite Pengaduan Ketidakberpihakan bertanggung jawab untuk meninjau semua dokumentasi yang diajukan untuk memastikan hasil akhir terhadap pengaduan ketidakberpihakan dapat dibenarkan

5. Referensi

- 5.1. MI-TNI-01 Manual Integrasi PT. TÜV NORD Indonesia
- 5.2. SNI ISO 9001 : 2015, Klausal 8.2.1 Komunikasi Pelanggan
- 5.3. ISO 17021-1 : 2015, Klausal 9.7. Banding dan 9.8 Keluhan
- 5.4. SNI ISO 17025 : 2017, Klausal 7.9 Keluhan
- 5.5. ISO 17065 : 2012, Klausal 7.13 Keluhan dan Banding
- 5.6. ISO 17020 : 2012, Klausul 7.6 Prosedur Keluhan dan Banding
- 5.7. ISO 17029 : 2019, Klausal 9.9 Penanganan Banding dan 9.10 Penanganan Keluhan
- 5.8. ISO 14065 : 2020, Klausal 9.9 Penanganan Banding dan 9.10 Penanganan Keluhan

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	6 dari 10

6. Prosedur

6.1. Penanganan Keluhan

- 6.1.1. Personel/karyawan menerima pengaduan dari pelanggan, informasi diteruskan kepada CSE untuk dipilah terlebih dahulu. CSE kemudian meminta pelanggan untuk menuliskan keluhannya dalam formulir Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] ataupun membantu menuliskan keluhan pelanggan ke dalam formulir tersebut (dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung lainnya).
- 6.1.2. CSE mendistribusikan formulir Keluhan Pelanggan/Banding dan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] kepada Kepala Departemen terkait, Sales dan QHSE.
- 6.1.3. Kepala/ Manajer Departemen memvalidasi keluhan pelanggan tersebut apakah termasuk kedalam kategori keluhan atau tidak.
- 6.1.4. Keluhan yang valid langsung diinvestigasi, dilakukan perbaikan, dianalisa penyebab keluhan dan diambil tindakan perbaikan yang sesuai.
- 6.1.5. QHSE Manajer memverifikasi dan menentukan tindakan yang harus diambil terkait keluhan tersebut. Jika keluhan berhubungan dengan personal maka keputusan tindakan disesuaikan dengan Peraturan Perusahaan yang dilakukan oleh HRD dan Manajer Departemen.
- 6.1.6. Manajer Departemen / QHSE / Sales merespon keluhan pelanggan dengan melampirkan dokumen tindakan perbaikan atas keluhan tersebut
- 6.1.7. QHSE memastikan apakah pelanggan sudah puas atau tidak dengan tindakan perbaikan yang diberikan dan mendokumentasikan hasil penyelesaian keluhan yang disampaikan kepada pelanggan
- 6.1.8. Jika tidak maka kembali ke langkah 6.1.4, jika ya maka keluhan pelanggan dapat dinyatakan ditutup
- 6.1.9. Keluhan pelanggan dimonitor oleh QHSE menggunakan formulir Customer Feedback Log [FCR-TNI-05B]

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	7 dari 10

6.1.10. Keluhan terkait *liability* mengacu kepada dokumen *liability insurance*.

6.1.11. Selain keluhan dari pelanggan, keluhan dari pihak yang berkepentingan juga diakomodir sesuai dengan tahapan di atas ini

6.1.12. Khusus untuk keluhan mengenai skema ISPO diatur berdasarkan Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO [PISPO-TNI-03]

6.2. Penanganan Banding

6.2.1. Banding terjadi ketika ada pihak yang tidak dapat menerima keputusan yang dibuat oleh PT. TÜV NORD Indonesia terhadap hasil pelayanan ataupun penyelesaian keluhan.

6.2.2. Personel/karyawan menerima banding dan meneruskan informasi tersebut kepada CSE.

6.2.3. CSE kemudian meminta pelanggan (pemberi banding) untuk menuliskan bandingnya dalam formulir Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] ataupun membantu menuliskan banding pelanggan ke dalam formulir tersebut (dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung lainnya).

6.2.4. CSE mendistribusikan formulir Keluhan Pelanggan/Banding kepada Kepala Departemen terkait, Sales dan QHSE.

6.2.5. QHSE menginformasikan kepada Komite Banding untuk menyelesaikan banding tersebut dan berdiskusi dengan Top Management. Komite Banding terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi.

6.2.6. Pada saat pembahasan banding, komite banding berkumpul dalam panel yang terdiri dari 5 anggota yaitu: Manajer PT. TÜV NORD Indonesia yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi, klien/pelanggan, anggota asosiasi, anggota dari institusi pemerintah, dan QHSE/QMM, Anggota komite banding juga dapat diambil dari anggota Dewan Ketidakberpihakan (*Governing Board*).

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	8 dari 10

6.2.7. Surat Penunjukan Anggota Komite Banding ditandatangani oleh Top Management.

6.2.8. Komite banding harus:

- Independen
- Mempunyai kemampuan untuk melakukan asesmen terhadap banding yang disampaikan
- Memiliki pemahaman terkait sistem sertifikasi
- Dapat bekerjasama
- Memiliki integritas yang tinggi dan objektif dalam proses penanganan banding

6.2.9. Komite banding mereview semua dokumen yang diserahkan untuk memutuskan hasil banding. Jika diperlukan, komite banding dapat mengundang pihak berkepentingan yang berhubungan dengan sistem sertifikasi

6.2.10. Proses penanganan banding mencakup hal sebagai berikut:

- Menerima, memvalidasi, menginvestigasi dan memutuskan tindakan yang diambil serta mempertimbangkan hasil dari banding sebelumnya yang serupa
- Menelusuri dan merekam banding
- Memastikan perbaikan yang sesuai dan mengambil tindakan perbaikan

6.2.11. Setelah mendapatkan keputusan banding dari Komite Banding, QMM/QHSE segera melengkapi rekaman banding dan membuat notifikasi kepada pelanggan (pemberi banding) mengenai hasil dari banding

6.2.12. Perselisihan terhadap banding dapat terjadi jika kedua belah pihak (PT. TÜV NORD Indonesia dan pelanggan) tidak dapat meraih kata sepakat terhadap penyebab banding dan setuju untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga seperti Badan Arbitrase atau Pengadilan. Komite Banding bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	9 dari 10

ketiga. Semua biaya yang muncul dari penyelesaian dengan pihak ketiga akan dibayar secara proporsional oleh kedua belah pihak.

6.2.13. Khusus untuk banding mengenai skema ISPO diatur berdasarkan Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO [PISPO-TNI-03]

6.3. Penanganan Pengaduan Ketidakberpihakan

- 6.3.1 Pengaduan Ketidakberpihakan terjadi ketika ada pihak yang tidak dapat menerima keputusan yang dibuat oleh PT. TÜV NORD Indonesia terhadap hasil pelayanan.
- 6.3.2 Personel/karyawan menerima pengaduan ketidakberpihakan dan meneruskan informasi tersebut kepada CSE.
- 6.3.3 CSE mendistribusikan informasi Pengaduan Ketidakberpihakan kepada Kepala Departemen terkait, Sales dan QHSE.
- 6.3.4 QHSE menginformasikan kepada Komite Pengaduan Ketidakberpihakan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut dan berdiskusi dengan Top Management. Komite Pengaduan terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi pengaduan, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi.
- 6.3.5 Pada saat pembahasan pengaduan ketidakberpihakan, komite berkumpul dalam panel yang terdiri dari 5 anggota yaitu: Manajer PT. TÜV NORD Indonesia yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi, klien/pelanggan, anggota asosiasi, anggota dari institusi pemerintah, dan QHSE/QMM, Anggota komite Pengaduan Ketidakberpihakan juga dapat diambil dari anggota Dewan Ketidakberpihakan (Governing Board).
- 6.3.6 Surat Penunjukan Anggota Komite Pengaduan Ketidakberpihakan ditandatangani oleh Top Management.
- 6.3.7 Komite Pengaduan Ketidakberpihakan harus:
- Independen

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	10 dari 10

- Mempunyai kemampuan untuk melakukan asesmen terhadap pengaduan ketidakberpihakan yang disampaikan
- Memiliki pemahaman terkait sistem sertifikasi
- Dapat bekerjasama
- Memiliki integritas yang tinggi dan objektif dalam proses penanganan pengaduan ketidakberpihakan

6.3.8 Komite pengaduan ketidakberpihakan mereview semua dokumen yang diserahkan untuk memutuskan hasil akhir terhadap pengaduan ketidakberpihakan. Jika diperlukan, komite pengaduan ketidakberpihakan dapat mengundang pihak berkepentingan yang berhubungan dengan layanan yang diadakan

6.3.9 Setelah mendapatkan keputusan Pengaduan Ketidakberpihakan dari Komite Pengaduan Ketidakberpihakan, QMM/QHSE segera melengkapi rekaman dan membuat notifikasi kepada pemberi pengaduan mengenai hasilnya

6.4. Batas Waktu Penanganan Keluhan

Aktivitas Penanganan	PIC	Batas Waktu
Menerima keluhan dari pelanggan atau sumber lainnya	Setiap karyawan yang pertama menerima keluhan, CSE	T0
Mencatat informasi keluhan dan menginformasikan ke Dept terkait, QHSE, Sales	CSE	T0 + 1 hari kerja
Memvalidasi keluhan, investigasi, perbaikan, tindakan perbaikan	Kepala Dept terkait	T0 + 7 hari kerja
Memverifikasi keluhan yang sudah ditindaklanjuti,	QHSE	T0 + 10 hari kerja

PT. TÜV NORD Indonesia	No. Dokumen	PCR-TNI-05
	Revisi	03
Prosedur Penanganan Keluhan, Banding dan Ketidakberpihakan	Tanggal	02 Sep 2022
	Halaman	11 dari 10

Aktivitas Penanganan	PIC	Batas Waktu
menetapkan tindakan yang perlu diambil (komunikasi dengan top management)		
Menindak personal yang menyebabkan keluhan sesuai PP	HRD, Kepala Dept terkait	T0 + 14 hari kerja
Merespon keluhan pelanggan	Sales / Kepala Dept terkait / QHSE	Segera setelah mendapat keluhan
Mengkomunikasikan perbaikan/tindakan perbaikan dari keluhan kepada pelanggan	Sales / Kepala Dept terkait / QHSE	Segera setelah melakukan perbaikan
Evaluasi dan Analisa tahunan	QHSE	Management review

7. Dokumen Terkait

- 6.2. Formulir Customer Complaint/Appeal..... FCR-TNI-05A
- 6.3. Formulir Customer Feedback Log FCR-TNI-05B
- 6.4. Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan FCR-TNI-08A