

## **PENANGANAN KELUHAN**

### **1 TUJUAN**

Untuk memastikan bahwa semua keluhan dikelola dan diselesaikan dengan memuaskan.

### **2 LINGKUP**

2.1 Prosedur ini digunakan untuk menangani keluhan terkait dengan kegiatan PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA dan/atau klien tersertifikasi.

2.2 Keluhan yang dimaksud adalah ketidakpuasan terhadap kegiatan PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA terkait proses sertifikasi, unjuk kerja personel dan sistem manajemen.

2.3 Ketidaksetujuan dari Klien terhadap ketidaksesuaian yang diterbitkan tim audit dianggap sebagai keluhan dan akan diproses berdasarkan prosedur ini.

### **3 PENANGANAN KELUHAN**

3.1 Keluhan harus dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA.

3.2 PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA tidak akan mengambil tindakan apapun sampai keluhan tertulis diterima.

3.3 Keluhan harus memuat, namun tidak terbatas pada, berikut:

- a. Nama dan alamat pelapor;
- b. Detail tentang masalah pelaporan, jika mungkin termasuk bukti objektif untuk mendukung pelaporan.

3.4 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu meninjau keluhan untuk memastikan substansi dan menentukan validitas pelaporan.

3.5 Keluhan terkait dengan proses sertifikasi dan unjuk kerja personel dalam kegiatan audit dan implementasi lingkup akan diselesaikan oleh Manajer Sertifikasi dan Manajer Sumber Daya Manusia, sedangkan keluhan terkait implementasi sistem manajemen KAN akan diselesaikan oleh Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu.

3.6 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu memberitahukan kepada pelapor dan menginformasikan bahwa keluhan telah diterima dan akan diselesaikan.

- 3.7 Manajer terkait menunjuk personel yang tepat untuk menyelidiki keluhan dan menerapkan tindakan perbaikan dan memastikan bahwa personel yang tersebut memiliki kompetensi yang dibutuhkan dan tidak terlibat dalam proses yang mengakibatkan adanya keluhan.
- 3.8 Jika diperlukan, Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu dapat membentuk Tim *Ad Hoc* untuk menyelesaikan keluhan.
- 3.9 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu memastikan proses penanganan keluhan telah dilakukan. Setelah tindakan yang dilakukan telah dianggap memuaskan, jika diperlukan Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu dapat mengusulkan kepada Direktur untuk membuat persetujuan atas penyelesaian keluhan.
- 3.10 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu secara resmi memberitahukan kepada pelapor penyelesaian keluhan yang dilakukan.
- 3.11 PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA mencatat setiap keluhan, tindakan yang dilakukan, dan penyelesaian pelaporan.

#### **4. PENANGANAN KELUHAN TERKAIT AKTIVITAS KLIEN TERSERTIFIKASI**

- 4.1 Keluhan terkait aktivitas klien harus dibuat secara tertulis, ditujukan atau ditembuskan kepada PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA.
- 4.2 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu meninjau relevansi keluhan untuk ditindaklanjuti.
- 4.3 Apabila relevan, PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA memberitahu secara tertulis, keluhan yang diterima kepada klien terakreditasi. Klien harus memberikan pernyataan dan menyelidiki keluhan, memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani oleh klien.
- 4.4 Apabila diizinkan oleh pelapor, PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA dapat menyampaikan identitas pelapor kepada klien. Klien harus memberi tahu, secara tertulis, pernyataannya kepada pelapor dan salinannya harus dikirim ke PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA dalam waktu 30 (tiga puluh) hari.
- 4.5 Apabila identitas pelapor harus dirahasiakan maka tindak lanjut keluhan harus disampaikan oleh klien ke PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA.
- 4.6 Apabila pelapor tidak puas dengan pernyataan klien maka PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA meninjau tindak lanjut yang dilakukan dan akan menindaklanjutinya pada asesmen berikutnya, atau apabila diperlukan PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA dapat melakukan tindakan lainnya berupa kunjungan tidak terjadwal, pembekuan, pengurangan, pencabutan

atau mengatur pertemuan dan mengundang pihak-pihak yang mengajukan keluhan untuk membuat penyelesaian.