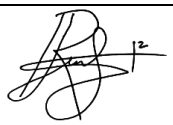
PROSEDUR

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING LSSM JAWARA

Integrasi Skema Sertifikasi

Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SMKP) | HACCP | Sistem Manajemen K3 (SMK3)

Nomor Dokumen	PK-09-02
Revisi	**01**
Status	**Berlaku**
Tanggal Penerbitan	23 September 2026
Tanggal Berlaku	Setelah disahkan oleh Direktur
Dibuat Oleh :	**Pengesahan:**
 **Rifky Theo Agarbe**	 **Rahman**
Manager Mutu	**Direktur**

Dokumen ini milik PT Jawara Jaya Centre dan tidak boleh disalin atau digunakan untuk keperluan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa persetujuan manajemen PT Jawara Jaya Centre.

5 RIWAYAT REVISI

Revisi	Tanggal	Uraian Perubahan	Pengesahan
01	23 September 2026	1. Format pengesahan 2. Perbaikan tata letak	**Rahman** **Direktur**

1.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini menjelaskan tanggung jawab dan mekanisme yang ditetapkan PT JAWARA JAYA CENTRE dalam menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap keluhan dan umpan balik pelanggan yang diterima baik yang berasal dari pelanggan yang disertifikasi atau klien dari pelanggan tersebut.

2.0 TUJUAN DAN SASARAN

Prosedur ini mengatur keluhan dan umpan balik pelanggan yang telah disertifikasi, ISO 45001 dan SMKP, HACCP oleh PT JAWARA JAYA CENTRE agar penanganan keluhan dan umpan balik pelanggan dapat terlaksana dengan baik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

3.0 REFERENSI

SNI ISO/IEC 17021-1:2015, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen, Klausul 9.8.

4.0 URAIAN KEGIATAN

4.1. Penanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan

a. Keluhan/ Pengaduan disampaikan secara tertulis (Email atau Surat resmi) kepada Direktur PT JAWARA JAYA CENTRE
b. Direktur menerima keluhan/ pengaduan tersebut dan menilai apakah keluhan/ pengaduan tersebut terkait dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab PT JAWARA JAYA CENTRE, apabila keluhan/ pengaduan terkait dengan kegiatan sertifikasi, maka Direktur akan menyampaikan kepada Manager Sertifikasi.
c. Manager Sertifikasi menyampaikan keluhan/ pengaduan kepada Manager Administrasi dan Publikasi untuk menginvestigasi keluhan dan melakukan tindakan koreksi yang harus diambil.
d. Apabila diperlukan maka dalam penyelesaian keluhan/ pengaduan, DIrektur dapat menunjuk Personil/ Tim untuk menyelesaikan keluhan/ pengaduan tersebut.
e. Personil/ Tim menandatangani Surat Pernyataan menjaga kerahasiaan klien pada saat investigasi.
f. Manager Administrasi dan Publikasi melakukan investigasi dan mengidentifikasi akar permasalahan serta koreksi dan tindakan koreksi yang dilakukan serta melaporkan kepada Manager Sertifikasi,
g. Manager Sertifikasi mengevaluasi hasil investigasi tersebut.
h. Manager Sertifikasi menyerahkan rekaman hasil penanganan keluhan/ pengaduan kepada Direktur.
i. Hasil penyelesaian investigasi keluhan disampaikan ke pelanggan yang bersangkutan oleh Manager Administrasi dan Publikasi.

4.2. Umpan Balik Pelanggan

a. Manager Sertifikasi bertanggung jawab untuk mengedarkan survey kepuasan pelanggan Formulir PD 10B – 02 minimal sekali dalam setahun pada saat pelaksanaan Audit.
b. Manager Sertifikasi menganalisa hasil survei kepuasan pelanggan menggunakan Formulir PD 10B – 03.
c. Manager Sertifikasi menyerahkan hasil analisa survey kepuasan pelanggan kepada Formulir PD 10B – 03.
d. Manager Adm dan Publikasi melakukan evaluasai hasil analisa survey kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan dengan berkoordinasi dengan Manager Sertifikasi.
e. Bagian terkait menindaklanjuti kesimpulan hasil analisa dan evaluasi survei kepuasan pelanggan.
f. Hasil analisa dan evaluasi kepuasan pelanggan menjadi bahan masukan pada Tinjauan Manajemen.

5.0 REKAMAN

5.1 Rekaman Keluhan/Pengaduan

5.2 Survey Kepuasan Pelanggan

5.3 Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

6.0 LAMPIRAN

6.1 Formulir PD 10B – 01 Rekaman Keluhan/Pengaduan

6.2 Formulir PD 10B – 02 Survey Kepuasan Pelanggan

6.3 Formulir PD 10B – 03 Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9.1
Formulir : PD – 10B - 01

REKAMAN KELUHAN/PENGADUAN

No……

Sumber Keluhan / Pengaduan	:	Klien PT JAWARA JAYA CENTRE /KlienOrganisasi……....	
Nama Organisasi / Personel	:	……	
Alamat	:	……....	
Nama personel yang dihubungi	:	……	Telp……
			Fax……

RINCIAN KELUHAN/PENGADUAN :

Tanggal :

ANALISIS INVESTIGASI KELUHAN / PENGADUAN :

Tanggal :

TINDAKAN KOREKSI :

Tanggal :

VERIFIKASI TINDAKAN KOREKSI :

Tanggal :

Tanggal Pemberitahuan Hasil Keputusan Kepada Perusahaan :

Tindak Lanjut Pengaduan Selesai :
Tanggal :……

Manager Sertifikasi

Lampiran 9.1
Formulir : PD – 10B - 02

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

KEPADA
PELANGGAN
PT JAWARA JAYA CENTRE
DI TEMPAT

Pelanggan PT JAWARA JAYA CENTRE yang terhormat,

Kepuasan dan bahkan harapan Bapak/Ibu pada layanan kami merupakan komitmen kami untuk selalu berusaha kami penuhi bahkan kami lampaui melalui upaya peningkatan pelayanan yang berkesinambungan.

Guna peningkatan pelayanan kami kepada Bapak/Ibu lebih terarah dan terfokus, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan pendapat mengenai layanan kami dengan cara mengisi angket berikut, yang akan kami jaga kerahasiaannya. Kami juga mengharapkan agar Bapak/Ibu kiranya dapat menuliskan keluhan-keluhan mengenai layanan kami yang mungkin mengecewakan Bapak/Ibu.

Terima kasih kami sampaikan atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu yang sangat berharga bagi kami.

Hormat Kami,

(Direktur)

CATATAN : Mohon Bapak/Ibu dapat mengisi angket ini dengan lengkap, karena jawaban yang lengkap akan membantu kami dalam pengolahannya.

No. Angket : **Tanggal Pengisian :**

PT JAWARA JAYA CENTRE

Nama Perusahaan : _____
Anda : _____
Alamat : _____
Jabatan Anda : _____

Jasa layanan kami
(Berikan tanda ☑ jika sesuai)

☐ **Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001**
☐ **Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001**
☐ **Sertifikasi Sistem Manajemen K3 ISO 45001**

Tandatangan & Stempel Perusahaan

(.....)

KETIDAKPUASAN APA SAJA YANG PERNAH ANDA ALAMI DENGAN PT JAWARA JAYA CENTRE
Ketidak puasan apa saja yang teringat dan Anda alami dengan PT JAWARA JAYA CENTRE

- Pertama : _____
- Kedua : _____
- Ketiga : _____

CONTOH KETIDAKPUASAN
- Informasi tertulis tentang proses sertifikasi sulit diperoleh
- Petugas yang ditunjuk sulit dihubungi
- Penawaran harga terlalu mahal
- Pemberitahuan Jadwal asesmen/survailen terlalu dekat
- Profesionalisme dan kompetensi asesor/auditor terlalu minim
- Pelaksanaan asesmen/ survailen sangat menyimpang dari rencana
- Laporan hasil asesmen/ survailen tidak sesuai dengan kondisi lapangan
- Penyerahan sertifikat sangat lama

Untuk ketidakpuasan yang teringat pertama dari pertanyaan nomor 1, apakah ketidak-puasan disampaikan ke PT JAWARA JAYA CENTRE ? berikan tanda pada pilihan berikut.

☐ Ya ☑ ☐ Tidak

Jika menjawab "Ya" pada pertanyaan nomor 2, bagaimanakah kepuasan anda terhadap penyelesaian yang dilakukan oleh PT JAWARA JAYA CENTRE ? berikan tanda pada pilihan berikut.

☐ Puas ☐ Tidak Puas ☑

Jika menjawab "Tidak" pada pertanyaan nomor 2, mengapa Anda tidak menyampaikan ketidakpuasan itu ke PT JAWARA JAYA CENTRE ?

_____

_____

Apa saja yang menyebabkan Anda tetap menggunakan jasa sertifikasi PT JAWARA JAYA CENTRE ini, meskipun Anda pernah mengalami ketidakpuasan seperti di atas ?

_____

_____

PENGALAMAN ANDA TERHADAP LAYANAN DI BAWAH INI		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
		Mohon lingkari SATU PILIHAN			
1	Penawaran Biaya Sertifikasi	1	2	3	4
2	Pelaksanaan Audit Tahap 1 & 2	1	2	3	4
3	Pelaksanaan Survailen	1	2	3	4
4	Penutupan Ketidaksesuaian	1	2	3	4
5	Proses Sertifikasi	1	2	3	4
6	Penyerahan Sertifikat	1	2	3	4
7	Lead Auditor yang ditugaskan	1	2	3	4
8	Auditor yang ditugaskan	1	2	3	4
9	Kemudahan dalam Mendapatkan Layanan Informasi Sertifikasi	1	2	3	4
10	Direktori Pelanggan	1	2	3	4
11	Format Sertifikat	1	2	3	4
12	Kepribadian Auditor	1	2	3	4
13	Kompetensi Tim Auditor	1	2	3	4
14	Laporan hasil Audit	1	2	3	4
15	Informasi di brosur PT JAWARA JAYA CENTRE	1	2	3	4
16	Dokumen Syarat dan Aturan PT JAWARA JAYA CENTRE	1	2	3	4
17	Kecepatan penerbitan Sertifikat	1	2	3	4
18	Kemudahan dalam menghubungi personel PT JAWARA JAYA CENTRE	1	2	3	4
Saran – saran untuk perbaikan :					

Lampiran 9.1

Formulir : PD – 10B - 03

REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

TAHUN :.....
JUMLAH RESPONDEN :.....

No	Uraian	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak diisi	Analisa
1	Penawaran Biaya Sertifikasi						
2	Pelaksanaan Audit Tahap 1 & 2						
3	Pelaksanaan Survailen						
4	Penutupan Ketidaksesuaian						
5	Proses Sertifikasi						
6	Penyerahan Sertifikat						
7	Pemberitahuan Keputusan Sertifikasi						
8	Lead Auditor yang ditugaskan						
9	Auditor yang ditugaskan						
10	Layanan Informasi Sertifikasi						
11	Direktori Pelanggan						
12	Format Sertifikat						
13	Informasi tentang PT JAWARA JAYA CENTRE pada website						
14	Kepribadian Auditor						
15	Kompetensi Tim Audit						
16	Laporan hasil Audit						
17	Informasi di brosur PT JAWARA JAYA CENTRE						
18	Term of reference						
19	Kecepatan penerbitan Sertifikat						
20	Kontak person PT JAWARA JAYA CENTRE						

Kesimpulan :

Saran-saran Perbaikan :

Kriteria :
- Apabila Tidak Puas dan Kurang Puas ≥ 10%, maka segera ditindaklanjuti