



Prosedur Keluhan (Complaints Procedure)

1. Rincian semua keluhan yang telah diterima baik melalui telepon, *fax*, *email* maupun sarana lain secara tertulis, direkam oleh Wakil Manajemen pada Rekaman Keluhan (F.44), juga direkam dalam Daftar Keluhan.
*(Details of all complaints received via telephone, fax, email, or other written means are recorded by the **Management Representative** on the **Complaint Record (F.44)** and are also recorded in the **Complaints Register**.)*
2. Wakil Manajemen mempelajari keluhan yang diterima dan membuat konsep keputusan. Apabila Wakil Manajemen tidak dapat memutuskan, maka akan mendiskusikannya dengan Manajer lainnya untuk membuat konsep keputusan dan dituangkan dalam *Form Tindakan Koreksi dan Pencegahan* (F. 19).
*(The Management Representative reviews the received complaint and drafts a proposed decision. If the Management Representative cannot make a decision, they shall discuss it with other Managers to draft a resolution, which is then documented in the **Corrective and Preventive Action Form (F.19)**.)*
3. File lengkap keluhan dan konsep keputusan, diajukan kepada Ketua LSPro untuk meminta persetujuannya.
*(The complete complaint file and the draft decision are submitted to the **Head of LSPro** for approval.)*
4. Apabila Ketua LSPro telah menyetujui keputusan keluhan tersebut, Wakil Manajemen mempersiapkan laporan mengenai penyelesaian keluhan dan disampaikan kepada yang mengajukan keluhan secara tertulis.
(Once the Head of LSPro has approved the decision regarding the complaint, the Management Representative prepares a report on the complaint resolution and conveys it to the complainant in writing.)
5. Semua keluhan yang diterima dan langkah penyelesaiannya dilaporkan dalam Rapat Kaji Ulang Manajemen.
*(All received complaints and their resolution steps are reported in the **Management Review Meeting**.)*