






PT. AKSESINDO CAKRAWALA PERKASA

PROSEDUR KELUHAN DAN BANDING

Nomor Dokumen : PS-07
Status Revisi : 00
Tanggal Berlaku : 17 Maret 2025

Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
		
Martinus Eko Susanto Wakil Manajemen	Martinus Eko Susanto Wakil Manajemen	Maria Asteria Koes Direktur Operasional

Dokumen ini hanya sah sebagai dokumen yang terkendali apabila telah ditandatangani oleh personel yang berwenang. Pemegang dokumen ini hendaknya memeriksakan kepada Wakil Manajemen PT Aksesindo Cakrawala Perkasa untuk memastikan bahwa dokumen ini telah aman dari segala perubahan.

Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh.

PT. AKSESINDO CAKRAWALA PERKASA



Prosedur Keluhan dan Banding

No Dok	PS-07
Revisi	00
Tgl efektif	17 Maret 2025
Halaman	2 dari 4

DAFTAR RIWAYAT PERUBAHAN

NO	TANGGAL	NOMOR / KLAUSUL YANG DIREVISI	DESKRIPSI PERUBAHAN SINGKAT

PT. AKSESINDO CAKRAWALA PERKASA



Prosedur Keluhan dan Banding

No Dok	PS-07
Revisi	00
Tgl efektif	17 Maret 2025
Halaman	3 dari 4

PROSEDUR

Penanganan Keluhan

- **Penerimaan Keluhan:** Pihak berkepentingan dapat menyampaikan keluhan secara tertulis (misalnya, melalui email resmi atau surat) kepada PT Aksesindo Cakrawala Perkasa. Keluhan diterima dan dicatat oleh Wakil Manajemen atau personel yang ditunjuk.
- **Validasi dan Kajian Awal:** Wakil Manajemen mengidentifikasi dan memvalidasi keluhan dalam **maksimal 2 (dua) hari kerja** sejak diterima. Keluhan dikaji untuk menentukan sifat dan dampaknya.
- **Penunjukan Investigator:** Jika keluhan dianggap valid dan memerlukan investigasi lebih lanjut, Wakil Manajemen menunjuk seorang investigator yang kompeten dan independen (tidak terlibat dalam peristiwa yang dikeluhkan) untuk melakukan investigasi.
- **Proses Investigasi:** Investigator mengumpulkan informasi dan bukti yang relevan, melakukan wawancara jika diperlukan, dan menganalisis akar penyebab keluhan.
 - Untuk keluhan yang terkait dengan isu penyuapan, Tim Fungsi Kepatuhan akan terlibat dalam investigasi sesuai prosedur internal mereka.
- **Penetapan Tindakan Perbaikan:** Berdasarkan hasil investigasi, tindakan perbaikan (koreksi dan tindakan korektif) yang sesuai akan ditetapkan untuk menghilangkan penyebab keluhan.
- **Pemberitahuan Kemajuan:** Jika investigasi tidak dapat diselesaikan dalam **10 (sepuluh) hari kerja**, pemohon akan diberitahu mengenai kemajuan dan perkiraan tanggal penyelesaian baru.
- **Penyelesaian dan Pemberitahuan Hasil:** Setelah tindakan perbaikan diimplementasikan dan diverifikasi efektivitasnya, Wakil Manajemen memberikan keputusan akhir. Hasil penyelesaian keluhan diinformasikan kepada pemohon secara resmi dalam **maksimal 10 (sepuluh) hari kerja** sejak keputusan akhir dibuat.
- **Penutupan Keluhan:** Keluhan dinyatakan ditutup setelah pemohon menerima dan mengakui penyelesaiannya. Jika pemohon tidak puas, maka ditempuh jalur penanganan lebih lanjut.

Penanganan Banding

- **Pengajuan Banding:** Pemohon dapat mengajukan banding secara tertulis kepada PT Aksesindo Cakrawala Perkasa dalam **maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender** sejak keputusan yang tidak memuaskan diterima. Banding harus memuat nama, alamat, kontak, dan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan.
- **Validasi Banding:** Wakil Manajemen atau personel yang ditunjuk memvalidasi permohonan banding dan mencatatnya.
- **Pembentukan Tim Banding:** Berdasarkan permohonan banding yang diterima, Wakil Manajemen akan membentuk Tim Banding. Tim Banding bersifat sementara dan terdiri dari **minimal 3 (tiga) orang** anggota yang kompeten dan independen dari kegiatan atau

PT. AKSESINDO CAKRAWALA PERKASA



Prosedur Keluhan dan Banding

No Dok	PS-07
Revisi	00
Tgl efektif	17 Maret 2025
Halaman	4 dari 4

keputusan yang menjadi objek banding. Setidaknya satu anggota harus memiliki pemahaman hukum.

- **Proses Investigasi Banding:** Tim Banding memeriksa permohonan banding, mengumpulkan bukti tambahan jika diperlukan, dan dapat meminta pemohon banding untuk mempresentasikan materi banding.
- **Keputusan Banding:** Tim Banding membuat rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk keputusan akhir. Keputusan Tim Banding bersifat final di tingkat PT Aksesindo Cakrawala Perkasa dan diinformasikan kepada pemohon banding dalam **maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja** sejak permohonan banding diterima.
- **Tindak Lanjut Banding:** Jika keputusan banding tidak diterima oleh pemohon, pemohon berhak mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. PT Aksesindo Cakrawala Perkasa akan mematuhi hasil putusan pengadilan.

4. Pemeliharaan Rekaman Keluhan dan Banding

- **Pencatatan Lengkap:** Seluruh rekaman terkait keluhan dan banding, termasuk penerimaan, investigasi, keputusan, dan tindak lanjut, wajib didokumentasikan dan disimpan dengan lengkap dan akurat.
- **Kerahasiaan:** Rekaman keluhan dan banding dijaga kerahasiaannya sesuai dengan prosedur yang dimiliki
- **Retensi:** Rekaman keluhan dan banding disimpan **minimal 3 (tiga) tahun**.
- **Analisis Tren:** Wakil Manajemen secara berkala menganalisis rekaman keluhan dan banding untuk mengidentifikasi tren, akar penyebab berulang, dan peluang untuk peningkatan berkelanjutan pada proses sertifikasi dan layanan PT Aksesindo Cakrawala Perkasa. Hasil analisis ini akan menjadi masukan untuk tinjauan manajemen.