INSTRUKSI KERJA
INVESTIGASI KELUHAN DAN BANDING

1. **Tujuan:** Memproses keluhan dan banding pelanggan secara adil dan sistematis.
2. **Referensi:** SOP-BHT-015 (Penanganan Keluhan dan Banding).
3. **Langkah Kerja:**



   1. Terima pengajuan keluhan/banding resmi, catat dalam *log tracking*, dan kirimkan konfirmasi penerimaan tertulis kepada pengaju.
   2. Teruskan berkas kepada Komite Ketidakberpihakan (yang anggotanya tidak terlibat dalam objek keluhan) untuk dilakukan investigasi.
   3. Pantau proses investigasi keluhan dengan memastikan kerahasiaan pengaju tetap terlindungi.
   4. Rumuskan tindakan korektif penyelesaian berdasarkan rekomendasi dari komite, lalu mintakan pengesahan dari Ketua LPH.
   5. Kirimkan surat pemberitahuan formal mengenai hasil akhir keputusan keluhan/banding kepada pihak pemohon.

4. **Rekaman Terkait:** FRM-BHT-15.01 (Log Registrasi Banding), FRM-BHT-15.03 (Berita Acara Investigasi Komite), FRM-BHT-15.04 (Surat Keputusan Formal).

Ditetapkan di Bekasi, 6 Februari 2026

ELLY

KETUA LPH BASLAN HUGO TREA