1. TUJUAN

SOP ini dibuat sebagai panduan untuk penanganan keluhan, banding dan ganti rugi yang berkaitan dengan sertifikasi badan usaha di AK LIMA.

2. LINGKUP

SOP ini mencakup proses penerimaan dan penanganan keluhan & banding serta proses ganti rugi.

3. DEFINISI

3.1. **Keluhan** adalah masukan atau pengaduan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan ataupun ketidaksesuaian data badan usaha yang tercantum dalam Sertifikat Badan Usaha.

3.2. **Banding** adalah pernyataan ketidakpuasan atas keputusan atau ketetapan yang berkaitan dengan Serfifikasi Badan Usaha.

4. REFERENSI

4.1. SNI ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

4.2. Manual Mutu ISO 9001:2015

5. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

5.1. Manager Representative (MR) memastikan penanganan keluhan, banding dan ganti rugi sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku.

5.2. Direktur Utama menantau dan memastikan proses pemeriksaan dan proses ganti rugi dilaksanakan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.

5.3. Tim Pelaksana melakukan klarifikasi dan pemeriksaan sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku secara professional, transparan, dan tidak memihak serta menjaga identitas pihak yang melaporkan ketidaksesuaian.

5.4. Direktur Keuangan melakukan proses ganti rugi sesuai prosedur yang berlaku.

6. PROSEDUR

6.1. Ketentuan Pengaduan Keluhan dan Banding

6.1.1. Masyarakat atau badan usaha dapat memberi masukan atau pengaduan apabila ditemui ada ketidaksesuaian data badan usaha yang tercantum dalam SBU kepada :

a) AK LIMA
b) Ditjen Ketenagakelistrikan Kementrian ESDM Republik Indonesia

6.1.2. Ketidaksesuaian data sebagaimana dimaksud pada 6.1.1 , melputi :

a) Nomor sertifikat dan nomor registrasi SBU
b) Data Tenaga Teknik
c) Jenis SBU, klasifikasi dan/atau kualifikasi usaha
d) informasi yang terkait dengan penjelasan terkait prosedur pengurusan SBU

6.1.3. Masukan atau pengaduan yang dimaksud pada 6.1.1 yang disampaikan kepada AK LIMA dapat disampaikan melalui website, surat, email, dan telepon atau fax.

6.1.4. Masukan atau pengaduan yang dimaksud pada 6.1.1 yang disampaikan kepada AK LIMA akan ditindaklanjuti apabila :

a) Identitas pemberi masukan/pengaduan harus jelas
b) Permasalahan yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan

6.1.5. AK LIMA akan menjaga kerahasiaan identitas masyarakat dan pengguna jasa pemberi masukan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada 6.1.1.

6.2. Penerimaan Keluhan dan Banding

6.2.1. Masyarakat atau pengguna jasa menyampaikan pengaduan keluhan dan/atau banding kepada AK LIMA berupa surat resmi beserta lampirannya dan dikirimkan melalui email atau fax.

6.2.2. Tim Pelaksana menerima keluhan dan/banding tersebut dan mengidentifikasi :

a) Uraian / isi berita pengaduan
b) Memberi nomor urut pengaduan

6.2.3. Selanjutnya tim pelaksana melakukan klarifikasi dan hasilnya dilaporkan kepada Dewan Pengurus Pusat.

6.2.4. Apabila hasil klarifikasi pengaduan tersebut ternyata informasinya tidak terkait dengan jasa sertifikasi badan usaha, maka tidak diproses lebih lanjut. Sebaliknya apabila informasi pengaduan benar, maka akan dilakukan tahap pemeriksaan / investigasi lebih lanjut.

6.2.5. Manager Representative (MR) menerbitkan Surat Penugasan Pemeriksaan kepada Tim Pelaksana.

6.2.6. Pengaduan (keluhan dan banding) tersebut yang disampaikan kepada AK LIMA harus diteruskan kepada Ditjen Ketenagalistrikan setelah melakukan klarifikasi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah surat pengaduan diterima bila melanggar UU atau peraturan turunannya.

6.3. **Proses Pemeriksaan**

6.3.1. Sebelum proses pemeriksaan, Tim Pelaksana mengumpulkan seluruh data dan informasi yang didapatkan pada tahapan klarifikasi sebagai bahan pemeriksaan.

6.3.2. Tim Pelaksana melakukan pemeriksaan dan investigasi atas keluhan dan banding yang disampaikan kepada AK LIMA secara professional, transparan, dan tidak berpihak.

6.3.3. Dalam pemeriksaan ini, tim pelaksana dapat meminta keterangan tambahan kepada pihak lain yang terkait dengan masalah yang diadukan.

6.3.4. Setelah selesai melakukan pemeriksaan, tim pelaksana membuat Berita Acara Hasil Pemeriksaan dengan dikonfirmasikan kepada para pihak yang menyelenggarakan klasifikasi dan kualifikasi usaha dan selanjutnya disampaikan kepada Manager Representative (MR).

6.3.5. Penetapan sanksi atas pelanggaran yang terbukti dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha, dilaksanakan berdasarkan tingkat pelanggaran.

6.3.6. Bilamana hasil pemeriksaan menunjukkan pelanggaran yang menyebabkan kerugian pada pihak lain, maka pihak yang melakukan pelanggaran wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan tingkat pelanggaran yanag dilakukan

kepada orang perseorangan atau badan usaha sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

6.3.7. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 6.3.6 harus diteruskan kepada Ditjen Ketenagalistrikan setelah melakukan kesepakatan selambat-lambatnya dalam 14 (empat belas) hari kerja setelah nilai ganti rugi diputuskan.

6.4. **Proses Ganti Rugi**

6.4.1. Proses ganti rugi akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pihak diluar AK LIMA, maka mekanisme penggantiannya dapat langsung diatur sesuai kesepakatan antar pihak pelaku pelanggaran dengan pihak yang dirugikan baik melalui jalur kekeluargaan atau hukum.

6.4.2. Apabila ketidaksesuaian / kesalahan yang disebabkan oleh pihak AK LIMA, maka proses ganti rugi sebagai berikut :

6.4.3. Tim Pelaksana merekomendasikan kepada Manager Representative (MR) besaran nilai ganti rugi yang dikeluarkan oleh AK LIMA kepada pihak yang dirugikan.

6.4.4. MR memutuskan nilai ganti rugi dan menginstruksikan kepada Direktur Utama untuk menindaklanjuti proses ganti rugi.

6.4.5. Direktur Utama mengisntruksikan kepada Direktur Keuangan untuk dilakukan pencairan ganti rugi kepada pihak yang berhak menerima ganti rugi.

6.4.6. Direktur Keuangan menyimpan dan memelihara bukti transaksi pencairan ganti rugi.

7. Dokumen Terkait

7.1. F-32-AK LIMA Keluhan/Banding Pelanggan