

MEKANISME GANTI RUGI

Alur proses banding, keluhan dan ganti rugi



Pengadu melakukan hubungan melalui :

1. Website <http://www.aklima.org>
2. Surat elektronik (E-mail) : aklima.pusat@gmail.com
3. Chat Online : On Website
4. Telepon / Fax : 021-83788536/ 021-83702607
5. Tatap muka (kontak person) dengan petugas pengaduan
6. Surat pengaduan
7. Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Staf ADM menerima keluhan, mencatat keluhan di buku/Log Book identitas sekaligus mengumpulkan bukti terkait



Kepala ADM melakukan evaluasi terhadap bukti kelengkapan dan kesesuaian dan pedoman peraturan terkait kemudian melaporkan kepada direktur Operasional

Direktur Operasional menindaklanjuti laporan dari Kepala ADM dan melakukan rapat Tim untuk melakukan analisa, investigasi, survey keluhan (al: cek lokasi dan perizinan asli), sampai di hasilkan keputusan layak untuk tindak lanjut diperbaiki atau di berhentikan keluhan. Hasil rapt merekomndasikan tindak lanjut dan di laporkan ke Dirut



Direktur Utama memberikan rekomendasi terhadap hasil Rapat tim yang di Koordinir oleh Direktur Operasional untuk menanggapi keluhan pengadu

Proses Ganti Rugi

1. Masyarakat atau pengguna jasa menyampaikan pengaduan keluhan dan/atau GANTI RUGI kepada AK LIMA berupa surat resmi beserta lampirannya dan dikirimkan melalui email atau fax.
2. 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.
3. Apabila ketidaksesuaian / kesalahan yang disebabkan oleh pihak AK LIMA, maka PT AKLIMA akan mengganti besaran nilai ganti rugi kepada pihak yang dirugikan dalam hal ini mengganti SBUJPTL nya.

Mekanisme Ganti Rugi, keluhan dan banding

Mekanisme Ganti Rugi dari LSBU

LSBU dapat memberikan ganti rugi jika terjadi kesalahan dalam proses sertifikasi yang merugikan pemohon. Bentuk ganti rugi yang dapat diberikan antara lain:

- **Pemberian sertifikasi ulang tanpa biaya tambahan** jika ditemukan kekeliruan dalam audit atau verifikasi.
- **Revisi hasil sertifikasi** jika ada kesalahan dalam keputusan sertifikasi akibat kesalahan LSBU.
- **Tindakan korektif atau perbaikan prosedur** untuk menghindari kasus serupa di masa depan.

Penyampaian Keluhan

Saluran Pengaduan:

- **Email Resmi LSBU** – Kirim keluhan beserta bukti pendukung ke alamat email LSBU
- **Formulir Pengaduan Online** – keluhan dapat disampaikan melalui website LSBU.
- **Surat Resmi** – Mengirim surat pengaduan ke kantor LSBU dengan dokumen pendukung.
- **Langsung ke Kantor LSBU** – Pemohon bisa datang langsung untuk menyampaikan keluhan secara tertulis atau lisan.
- **Layanan Call Center / WhatsApp** – Menghubungi nomor layanan LSBU untuk konsultasi dan pengajuan keluhan.

Prosedur Penanganan Keluhan:

- **LSBU melakukan Registrasi Keluhan** yang masuk dan memberikan tanda terima kepada pelapor.
- **Evaluasi Awal** – Tim LSBU akan melakukan evaluasi awal terhadap keluhan dan bukti yang disertakan.
- LSBU akan melakukan investigasi terhadap permasalahan yang diajukan.
- **Keputusan dan Penyelesaian** – LSBU memberikan keputusan dan solusi terhadap keluhan.
- **Pemberitahuan Hasil** – Pelapor akan mendapatkan pemberitahuan resmi mengenai hasil penyelesaian keluhan.

Langkah-langkah Pengajuan Banding:

1. Mengajukan Banding Tertulis

1. Mengirimkan surat banding resmi ke LSBU dalam jangka waktu tertentu setelah menerima keputusan awal.
2. Menyertakan alasan banding dan bukti pendukung.

2. Tinjauan oleh Komite Banding

1. LSBU membentuk tim atau komite independen untuk meninjau kembali keputusan sebelumnya.
2. Jika perlu, dilakukan verifikasi ulang terhadap data atau hasil audit sebelumnya.

3. Keputusan Akhir LSBU

1. LSBU mengeluarkan keputusan akhir mengenai banding dalam jangka waktu yang ditentukan.
2. Jika banding diterima, LSBU akan mengambil tindakan korektif, seperti revisi hasil sertifikasi atau ganti rugi.

4. Eskalasi ke Otoritas Regulasi

1. Jika pemohon masih merasa tidak puas dengan keputusan LSBU, banding dapat diteruskan ke instansi berwenang seperti:
 1. **AKLI (Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia)**
 2. **Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM)**
 3. **Badan Akreditasi Nasional atau lembaga terkait lainnya**



**PT ANUGERAH KUALITAS
LINGKUNGAN MADANI INDONESIA**

No. Dok.

SOP-08-AK LIMA

Revisi

0

SOP KELUHAN DAN BANDING

Tanggal

12 Juli 2021

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 penetapan yang berkaitan dengan Sertifikasi 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 Ketenagalistrikan Kementerian ESDM Republik Indonesia

6.1.2. Ketidaksesuaian data sebagaimana dimaksud pada 6.1.1 , meliputi :

- 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



**PT ANUGERAH KUALITAS
LINGKUNGAN MADANI INDONESIA**

No. Dok.

SOP-08-AK LIMA

Revisi

0

SOP KELUHAN DAN BANDING

Tanggal

12 Juli 2021

- 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 dikonfirmasi 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 yang dilakukan.



**PT ANUGERAH KUALITAS
LINGKUNGAN MADANI INDONESIA**

No. Dok.

SOP-08-AK LIMA

Revisi

0

SOP KELUHAN DAN BANDING

Tanggal

12 Juli 2021

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 penggantianannya 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.

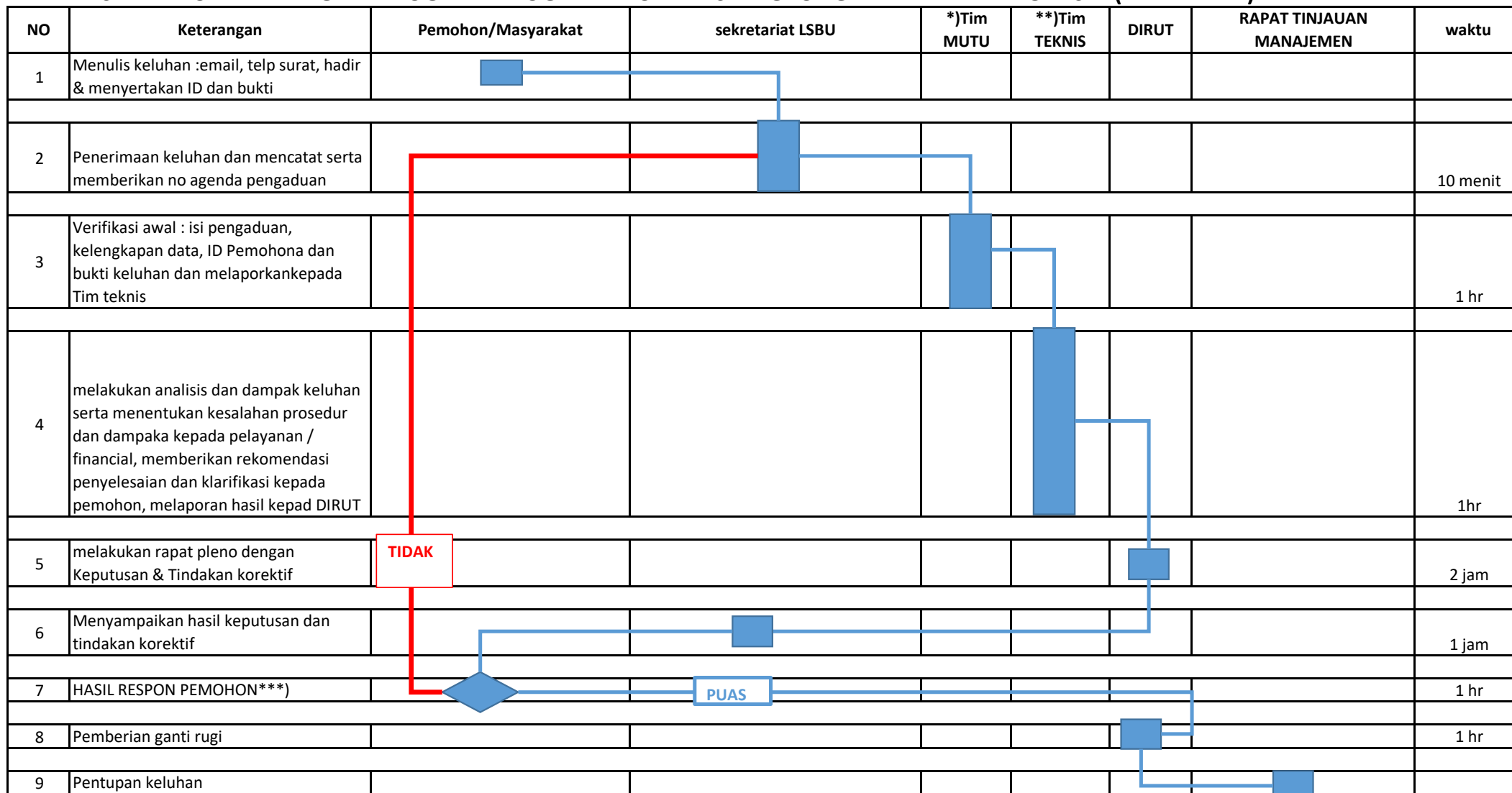
6.4.5. Direktur Utama menginstruksikan kepada Direktur Keuangan untuk dilakukan pencairan ganti rugi kepada pihak yang berhak menerima ganti rugi.

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

MEKANISME KELUHAN DAN GANTI RUGI PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA (PT. AKLIMA)



*) Tim mutu di tunjuk oleh MR

**) Tim Teknis ditetapkan oleh DIRUT

***) bila dalam 1x 24 jam tidak ada pengaduan maka di anggap menyetujui