

LAMPIRAN XVII
PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 12 TAHUN 2021
TENTANG
KLASIFIKASI, KUALIFIKASI, AKREDITASI, DAN SERTIFIKASI
USAHA JASA PENUNJANG TENAGA LISTRIK

DAFTAR PEMERIKSAAN SURVEILANS DAN UJI PETIK

A. Daftar Permeriksaan Surveilans terhadap Pemegang Sertifikat Badan Usaha

No	Nama Kegiatan
1	Pemeriksaan Laporan Tahunan
	a. ketepatan waktu penyampaian
	b. kelengkapan isi laporan
	c. kesesuaian isi laporan
2	Pemeriksaan Pedoman Standar Layanan Jasa
	a. kelengkapan pedoman standar layanan dan informasi harga layanan
	b. kesesuaian pedoman standar layanan dan harga layanan
	c. kemudahan akses pada pedoman standar layanan dan informasi harga layanan
3	Pemeriksaan Kepemilikan Maklumat Layanan
4	Pemeriksaan Administrasi Keuangan
	a. kesehatan keuangan sesuai hasil audit keuangan
	b. bukti ketaatan terhadap pajak
	c. pemeriksaan kepemilikan media pembayaran layanan mampu telusur
5	Pemeriksaan Kepemilikan Kanal untuk Menampung Keluhan dan Permohonan Ganti Rugi
6	Pemeriksaan Pemenuhan Tenaga Teknik
	a. jumlah Penanggung Jawab Teknik dan Tenaga Teknik aktif
	b. jumlah Penanggung Jawab Teknik dan Tenaga Teknik penambahan (jika ada)
	c. jumlah Penanggung Jawab Teknik dan Tenaga Teknik yang

No	Nama Kegiatan
	berhenti/diberhentikan
7	Pemeriksaan Kelengkapan Perlengkapan Kerja
8	Pemeriksaan Pemenuhan Perizinan Berusaha
9	Kepemilikan Media Informasi Perusahaan
10	Pengalaman Pekerjaan
	a. jumlah pengalaman pekerjaan
	b. besar akumulatif nilai pekerjaan
	c. jumlah kecelakaan kerja
	d. penjelasan terkait kecelakaan kerja (jika ada)
11	Mutu Layanan Berdasarkan Survei Pengguna Jasa
	a. tingkat kemudahan memperoleh informasi
	b. proses pemberian layanan
	c. kesesuaian biaya layanan
	d. kesesuaian waktu penyelesaian layanan
	e. kemudahan akses untuk keluhan
	f. tingkat respon terhadap keluhan
	g. solusi untuk mengatasi keluhan
	h. kepuasan hasil pekerjaan
	i. profesionalitas layanan
	j. kesesuaian Tenaga Teknik yang mengerjakan
	k. profesionalitas Tenaga Teknik
12	Evaluasi terhadap Penyelesaian Keluhan Pengguna Jasa (jika ada)

B. Daftar Permeriksaan Uji Petik terhadap Pemegang Sertifikat Kompetensi

No	Nama Kegiatan
1	Pemeriksaan Laporan Hasil Pekerjaan yang Dilakukan Tenaga Teknik
2	Pemeriksaan terhadap Kondisi Pemegang Tenaga Teknik untuk mengetahui
	a. kondisi Tenaga Teknik masih hidup/sudah meninggal
	b. kondisi Tenaga Teknik masih bekerja di bidang ketenagalistrikan/tidak
3	Pemeriksaan Hasil Kerja Pemegang Sertifikat Kompetensi
	a. adakah keluhan terkait kinerja dari pemegang Sertifikat Kompetensi oleh pengguna jasa



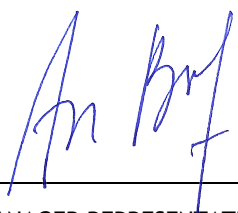
**PT ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA
(AK LIMA)**

LEMBAGA SERTIFIKASI BADAN USAHA KETENAGALISTRIKAN

**SOP
SURVEILAN BADAN USAHA**

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	√	TAK TERKENDALI	
--------------------------	-------------------	---	-----------------------	--

NOMOR EDISI	00	TANGGAL EDISI	12 Juli 2021
NOMOR DOKUMEN	SOP-10-AK LIMA	TANGGAL AKTIF	12 Juli 2021
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	-

<i>Disusun Oleh:</i>	<i>Disahkan Oleh :</i>
	
MANAGER REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA

Gedung DPP AKLI Lt.2
Jln.KH Abdullah Safe'I No.36 RT/RW 001/005
Kel.Bukit Duri, Kec.Tebet, Jakarta Selatan
DKI Jakarta - Indonesia
Telp : + (62-21) 83788536
Email : aklima.pusat@gmail.com
Website : www.aklima.co.id

	PT ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	No. Dok.	SOP-10-AK LIMA
		Revisi	0
	SOP SURVEILAN BADAN USAHA	Tanggal	12 Juli 2021

1. TUJUAN

SOP ini dibuat sebagai panduan untuk pelaksanaan kegiatan surveilen pemegang sertifikat badan usaha yang dikeluarkan oleh AK LIMA sehingga diharapkan memberikan umpan balik untuk menjaga agar pelayanan jasa sertifikasi dan pemanfaatan Sertifikat Badan Usaha selalu dalam kondisi yang kondusif mendukung asas pembangunan ketenagalistrikan di Indonesia.

2. LINGKUP

SOP ini mencakup tujuan dan teknik surveilen, pelaksanaan surveilen, dan analisa masukan surveilen.

3. DEFINISI

3.1. **Surveilen** adalah pengumpulan, analisis dan intepretasi data terkait dengan bidang yang dibina dan diawasi, yang dalam hal ini adalah pelayanan jasa sertifikasi dan pemanfaatan sertifikat badan usaha (SBU).

4. REFERENSI

- 4.1. SNI ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1 Komunikasi Pelanggan
Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan
- 4.2. Manual Mutu ISO 9001:2015

5. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Manager Representative (MR) memastikan kegiatan surveilen berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.
- 5.2. Pelaksana surveilen melaksanakan kegiatan surveilen ini sesuai prosedur dan bersikap jujur, transparan dan tidak memihak.

6. PROSEDUR

6.1. Tujuan dan Teknik Surveilen Pemegang Sertifikat

- 6.1.1. Pembinaan dan pengawasan sepenuhnya didedikasikan agar tujuan dan asas-asas pembangunan ketenagalistrikan berjalan sebagaimana yang diharapkan sehingga masyarakat dan pemerintah merasakan kehadiran pemerintahan yang melindungi dan mensejahterakan.
- 6.1.2. Surveilen bagi pemegang Sertifikat Badan Usaha (SBU) bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai :
 - a. Tingkat kemudahan pelayanan dalam proses permohonan
 - b. Pemenuhan Kelengkapan dokumen dalam persyaratan penerbitan

	PT ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	No. Dok.	SOP-10-AK LIMA
		Revisi	0
	SOP SURVEILAN BADAN USAHA	Tanggal	12 Juli 2021

- c. Rentang waktu pengajuan dan pemenuhan permohonan
- d. Daya kesesuaian tenaga teknik dalam operasional pekerjaan
- e. Pelaksanaan tugas PJT dalam operasional badan usaha
- f. Bidang kebutuhan SBU sejalan dengan perkembangan aktivitas badan usaha
- g. Hambatan dan saran-saran dalam kaitannya dengan sertifikasi badan usaha ketenagalistrikan

6.1.3. Teknik Surveilen menggunakan 2 (dua) pendekatan utama yaitu :

- a. Wawancara bebas
- b. Wawancara terstruktur, yaitu mengacu pada kuesioner atau daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya

6.1.4. Teknik Wawancara bebas digunakan untuk metode surveilen kunjungan tanpa perjanjian

6.1.5. Teknik Wawancara terstruktur digunakan untuk metode surveilen kunjungan dengan perjanjian, pengiriman kuesioner, wawancara via telepon

6.2. Pelaksanaan Surveilen

6.2.1. Sebelum melakukan kegiatan surveilen, petugas AK LIMA yang ditugaskan perlu menyiapkan kebutuhan/keperluan surveilen seperti: data perusahaan pemegang SBU, Salinan SBU, dan informasi lainnya yang diperlukan.

6.2.2. Dalam kegiatan surveilen ini ada beberapa metode sebagai berikut:

- a. **Kunjungan ke lokasi**/alamat pemegang Sertifikat Badan Usaha (SBU):
 - 1) Kunjungan dilakukan sewaktu-waktu tanpa perjanjian lebih dahulu dengan maksud sebagai kunjungan pembinaan yang bersifat kekeluargaan sehingga tidak menimbulkan perasaan kekhawatiran yang ditafsirkan sebagai pengawasan aktivitas.
 - 2) Pegawai AK LIMA melakukan wawancara bebas dan terbuka kepada penanggung jawab atau manajer senior tentang hal-hal yang berkaitan dengan pemanfaatan dan harapan atau aspirasi terhadap pelayanan SBU ketenagalistrikan.
 - 3) Dilakukan bila pegawai/personil AK LIMA secara kebetulan berada dekat dengan lokasi perusahaan pemegang SBU.
 - 4) Personil melakukan pengenalan diri sebagai petugas resmi dari AK LIMA dan menyampaikan maksud dan tujuan kunjungannya bersifat positif konstruktif demi perbaikan pelayanan.

	PT ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	No. Dok.	SOP-10-AK LIMA
		Revisi	0
	SOP SURVEILAN BADAN USAHA	Tanggal	12 Juli 2021

b. Kunjungan dengan perjanjian :

- 1) Kunjungan dengan perjanjian diharapkan lebih efektif dan efisien serta akan lebih memenuhi harapan tersebut.
- 2) Pegawai AK LIMA mengirimkan informasi rencana kunjungan ke perusahaan pemegang SBU melalui surat tertulis atau email atau melalui media informasi digital lainnya.
- 3) Setelah pemegang SBU menyetujui tanggal dan waktu kunjungan AK LIMA , maka petugas/personil AK LIMA dapat berkunjung ke lokasi untuk melakukan kegiatan surveilen.

c. Pengiriman kuesioner :

- 1) Pengiriman kuesioner juga merupakan salah satu metode surveilen bagi pemegang SBU, diutamakan lokasi kantor/ domisilinya jauh dan sulit terjangkau oleh pegawai AK LIMA Kantor Pusat maupun Kantor Wilayah.
- 2) Pegawai AK LIMA mengirim kuesioner dapat berupa hardcopy maupun softcopy dengan email.
- 3) Setelah kuesioner dikirimkan, pegawai AK LIMA menginformasikan kepada perusahaan bersangkutan bahwa kuesioner telah dikirimkan dan menjelaskan tata cara pengisiannya serta batas waktu pengiriman jawaban kuesioner ke AK LIMA . Pengiriman dapat melalui link : https://bit.ly/ujipetik_lsbu_ptaklima atau melalui email.
- 4) Pegawai AK LIMA memonitor sekali waktu untuk memastikan kuesioner telah diisi/ dijawab oleh perusahaan pemegang SBU dan telah dikirimkan kembali kepada AK LIMA . https://bit.ly/ujipetik_LSBU_PTAKLIMA

d. Wawancara telepon:

- 1) Surveilen dapat dilakukan melalui telepon agar lebih akrab dengan pemegang SBU.
- 2) Pegawai AK LIMA menyiapkan data dan informasi perusahaan pemegang SBU yang akan dihubungi.
- 3) Pegawai AK LIMA menelpon dengan diawali menjelaskan maksud dan tujuan menelpon perusahaan serta meminta kesediaan waktunya untuk dilakukan wawancara surveilen.
- 4) Dalam wawancara telepon ini, dimungkinkan pengiriman foto sebagai dokumen oleh pemegang sertifikat SBU.

e. Mengundang kehadiran pemegang SBU:

- 1) Metode ini dapat dimungkinkan mengundang perusahaan pemegang SBU ke kantor pusat maupun kantor wilayah AK LIMA guna keperluan surveilen.

	PT ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	No. Dok.	SOP-10-AK LIMA
		Revisi	0
	SOP SURVEILAN BADAN USAHA	Tanggal	12 Juli 2021

- 2) Metode ini diutamakan bagi pemegang SBU yang akan berakhir masa berlakunya.
- 3) Kedatangan pemegang SBU selain untuk penjelasan mengenai kebutuhan perpanjangan sekaligus digunakan untuk memperoleh masukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan SBU bidang ketenagalistrikan.

6.3. Analisa Masukan Surveilen

- 6.3.1. Pelaksanaan tabulasi dan analisis dilakukan pada Kantor Pusat AK LIMA sehingga Kantor Wilayah AK LIMA hanya bertugas melakukan surveilen bagi pemegang SBU di wilayah pelayanannya.
- 6.3.2. Seluruh masukan yang diperoleh dari para pemegang SBU melalui kegiatan surveilen ditabulasi guna keperluan analisis dan komparasi.
- 6.3.3. Setelah dilakukan tabulasi, tim AK LIMA Pusat melakukan analisa dan selanjutnya menjadi laporan dari kegiatan surveilen di lingkungan AK LIMA .
- 6.3.4. Laporan ini selanjutnya diteruskan menjadi bagian dari Laporan Tahunan AK LIMA sesuai Permen ESDM nomor 38 tahun 2018.
- 6.3.5. Hasil Analisis juga disampaikan kepada seluruh Kantor Wilayah AK LIMA sebagai bahan perbaikan dalam pemberian pelayanan kepada para pengusaha ketenagalistrikan yang memerlukan SBU dari Ditjen Ketenagalistrikan Kementerian ESDM Republik Indonesia.

BERITA ACARA SERAH TERIMA

Nomor : 405/BAST/PT. AK LIMA/IX/2026

Pada Hari ini, **Selasa** Tanggal **Dua Puluh Sembilan** bulan **September** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Er** (29/09/2026) Kami Yang bertanda tangan di bawah ini :

I. Nama : **SOEWARTO, BE**
Jabatan : Direktur Utama PT. AK LIMA Pusat
Alamat : Jl. KH. Abdullah Syafe'i No. 36 Lapangan Roos Tebet – Jakarta Selatan
Telp : (021) 83788536
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas **PIHAK PERTAMA**.

II Nama : **Ir. SUTOMO, S.T.**
Jabatan : Kepala Wilayah PT. AK LIMA **JAWA TIMUR**
Alamat : Jl. Bratang Binangun Komp. RMI Blok A/30 Surabaya
Telp : (031) 5026556 / 5016794
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas **PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA melakukan serah terima Sertifikat Badan Usaha teregistrasi Kementerian ESDM RI kepada **PIHAK KEDUA** dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1 **PIHAK PERTAMA** menyerahkan Sertifikat Badan Usaha teregistrasi Kementerian ESDM RI kepada **PIHAK KEDUA** sejumlah **4** (Empat) Subbidang dan **8** (Delapan) lembar dalam keadaan lengkap dan kondisi yang baik dengan rincian sebagai berikut :

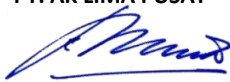
NO	NAMA BADAN USAHA	JENIS USAHA	BIDANG	Jml	SUBBIDANG	LBR	KUALIFIKAS	NO. SERTIFIKA	NO. REGISTRAS	MASA BERLAKU	BIAYA
1	PT. TEAM MITRA SEJAHTERAH	BANGSANG	INSTALASI PEMANFAATAN TENAGA LISTRIK	1	INSTALASI PEMANFAATAN TENAGA LISTRIK TEGANGAN RENDAH	2	KECIL	T90,P,2,216,K,1A,3517,I26	2990,03,I26	28-Sep-31	Rp 570.000
		BANGSANG	DISTRIBUSI TENAGA LISTRIK	1	JARINGAN DISTRIBUSI TENAGA LISTRIK TEGANGAN RENDAH	2	KECIL	T89,P,2,213,K,1A,3517,I26	2989,02,I26	28-Sep-31	Rp 570.000
		BANGSANG	DISTRIBUSI TENAGA LISTRIK		JARINGAN DISTRIBUSI TENAGA LISTRIK TEGANGAN MENENGAH	2	KECIL	T69,P,2,212,K,1A,3517,I26	2969,01,I26	26-Sep-31	Rp 495.000
Biaya PNB				3			KECIL				Rp 225.000
2	PT. MICRONET GIGATECH INDOGLOBAL	BANGSANG	TRANSMISI TENAGA LISTRIK	1	JARINGAN TRANSMISI TENAGA LISTRIK TEGANGAN TINGGI DAN/ATAU TEGANGAN EKSTRA TINGGI	2	KECIL NA	T83,1,2,210,K,1A,3578,I26	2983,01,I26	28-Sep-31	Rp 525.000
Biaya PNB				1			KECIL				Rp 75.000
ONGKOS KIRIM											Rp 25.000
JML				4	8						Rp 2.485.000

- 2 **PIHAK KEDUA** menyelesaikan kewajibannya atas biaya yang timbul akibat dari proses Sertifikasi Badan Usaha tersebut sesuai pasal 1 dalam berita acara ini, kepada **PIHAK PERTAMA** sebesar **Rp 2.485.000** terbilang :
Dua Juta Empat Ratus Delapan Puluh Lima Ribu Rupiah # ditransfer melalui Rekening atas nama : **PT. Anugerah Kualitas Lingkungan Madani Indonesia**, nomor rekening : **124 000 711 11 16** Bank Mandiri KCP Lapangan Ros Jakarta Selatan, pelaksanaan atas point ini wajib diberitahukan kepada **PIHAK PERTAMA** dan **Biaya Tersebut sudah termasuk pajak**
- 3 Dengan ditandatanganinya Berita Acara Serah Terima ini maka tanggung jawab keberadaan, kondisi dan jumlah sebagaimana tersebut dalam point 1 beralih kepada **PIHAK KEDUA**.
- 4 **PIHAK KEDUA** wajib memberitahukan rekaman Berita Acara Ini Kepada **PIHAK PERTAMA** sebagai bukti tanda terima, dalam waktu 30 (tiga puluh hari) kalender, bilamana jangka waktu tersebut terlampaui maka akan menjadi laporan kehilangan oleh **PIHAK PERTAMA** dan akan dilakukan langkah-langkah sesuai prosedur hukum yang berlaku.
- 5 Berita Acara serah terima ini dibuat dalam rangkap **2 (dua)** yang sama untuk **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** sebagai bukti terlaksananya registrasi Sertifikat Badan Usaha tersebut.
- 6 Untuk memenuhi pelaksanaan surveilan setiap tahun, agar badan usaha tersebut mengisi form surveilan dgn alamat : <https://akli.org/aklima/laporan-tahunan-sbu>. Bukti Pelaksanaan surveilan akan dituangkan dalam sbujptl Form surveilan tersebut agar segera di lengkapi sbg persyaratan perpanjangan sbujptl perusahaan saudara

PIHAK KEDUA,
PT. AK LIMA WILAYAH JAWA TIMUR

Ir. SUTOMO, S.T.
Kepala Wilayah

PIHAK PERTAMA,
PT. AK LIMA PUSAT


SOEWARTO, BE
Direktur Utama

HASIL UJI PETIK



**PT ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA
(AK LIMA)**

LEMBAGA SERTIFIKASI BADAN USAHA KETENAGALISTRIKAN

SOP SURVEILAN BADAN USAHA

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	☒	TAK TERKENDALI	☐
-------------------	------------	-------------------------------------	----------------	--------------------------

NOMOR EDISI	00	TANGGAL EDISI	12 Juli 2021
NOMOR DOKUMEN	SOP-10-AK LIMA	TANGGAL AKTIF	12 Juli 2021
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	-

Dibuat Oleh:	Dibuat Oleh :
MANAGER REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA

Gedung DPP AKLI Lt.2
Jln.KH Abdullah Saleh No.36 RT/RW 001/005
Kel.Bukit Duri, Kec.Tebet, Jakarta Selatan
DKI Jakarta - Indonesia
Telp : + (02-21) 83788536
Email : aklima.pusat@gmail.com
Website : www.aklima.co.id

HASIL UJI PETIK DAN KEPUASAN PELANGGAN PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA (PT. AK LIMA)

Dalam pelaksanaan uji petik/surveilen ke badan usaha pemegang SBU yang di terbitkan oleh PT AKLIMA dilakukan melalui link: <https://akli.org/aklima/laporan-tahunan-sbu>; <https://docs.google.com/forms/d/1jTSXqDmawyn159-faZ9IMCHdkMSpWdbOviOOOkU7rcAEg/edit#responses> dan melalui link: <https://akli.org/aklima/laporan-tahunan-sbu> berikut hasil nya :

1. Daftar Badan Usaha yang melakukan Laporan Tahunan

No	Nama Badan Usaha	Ya	Tidak
1	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
2	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
3	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
4	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
5	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
6	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
7	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
8	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
9	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
10	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐

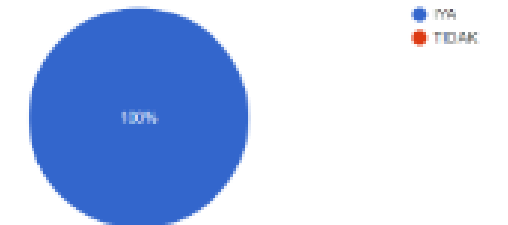
No	Nama Badan Usaha	Ya	Tidak
11	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
12	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
13	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
14	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
15	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
16	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
17	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
18	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
19	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐
20	PT. ANUGERAH KUALITAS LINGKUNGAN MADANI INDONESIA	☒	☐

III. Bagian Pertanyaan perihal Penilaian Uji Petik, berikut ini hasil dari Penilaian Surveilen dari para Responden Badan Usaha :

III. PENILAIAN UJI PETIK

1. Apakah saudara melaksanakan kegiatan sesuai dengan SBU yang di miliki

154 jawaban



PELAKSANAAN KEGIATAN SESUAI SBU/PTL

Sebutkan

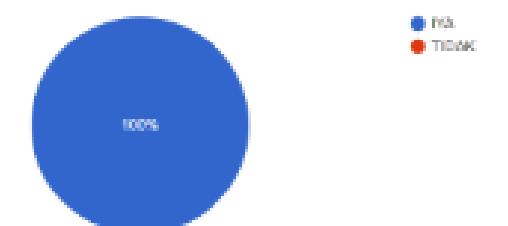
0 jawaban

Belum ada jawaban untuk pertanyaan ini.

KEPILIKAN BERKOM/SKTTK Penanggung Jawab Teknik dan Tenaga Teknik

2. Apakah PUT dan TT perusahaan saudara memiliki serkom sesuai persyaratan sesuai regulasi

154 jawaban



Alasan

Sebutkan

0 jawaban

Belum ada jawaban untuk pertanyaan ini.

KEPUASAN PELANGGAN

KUESIONER UJI PETIK DAN KEPUASAN PELANGGAN

PT. AK LIMA MELALUI GOOGLE FORM

Nama Responden

100 jawaban

Drs. ROSIL SURITNO

Zamroti Suwardi

NUR ARIFFIN

ARI YUDI KINTO

Tyuan Yuliana

ELADIO SUSENDI PURNOMO ST

Achmad Andriannyah

BENNY AGUNG SANTOSO

H. SUBIADI, ST

Nama Perusahaan

100 jawaban

PT. DIAN CARIYA PRIMA

PT. LEVINA PERMATA ABADI

PT. Ayndya Jaya

PT HARI MUKTI ABADI

PT. Sinar Barokah Agung Sejatiwa

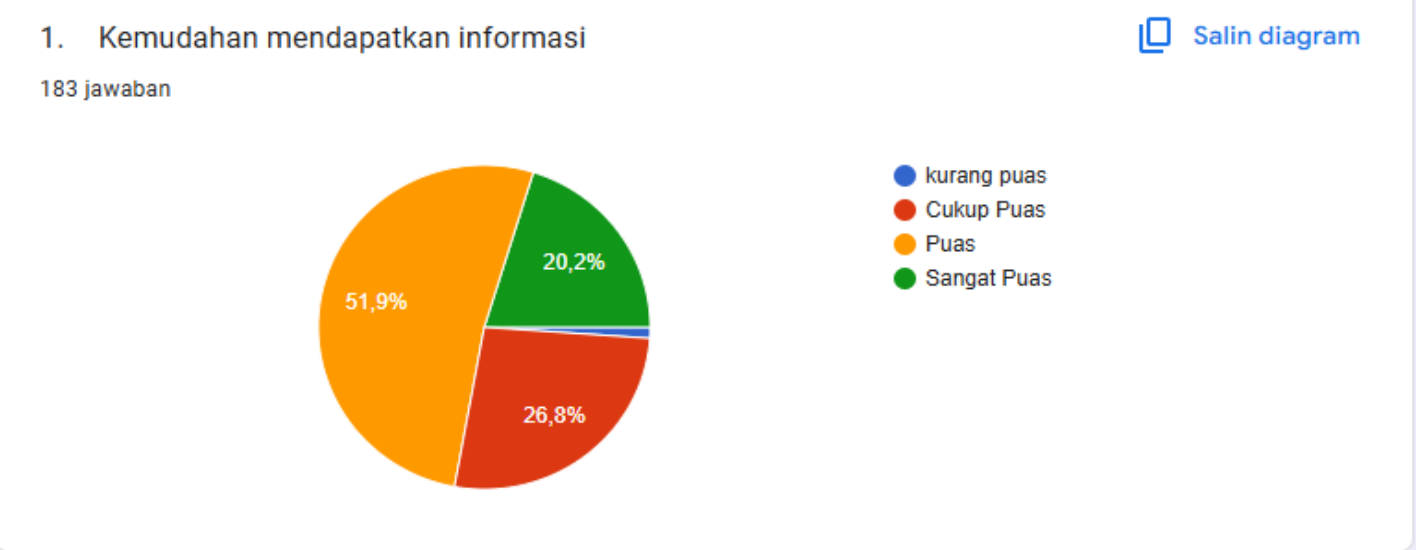
PT. JAYA MAKMUR ELECTRONIC

PT. BANGSA SELINTI SELAJHTERA

PT. CONNECTRA UTAMA

PT. KAMALIA UTAMA SENTOSA

II. KEPUASAN PELANGGAN terhadap Kemudahan mendapatkan informasi

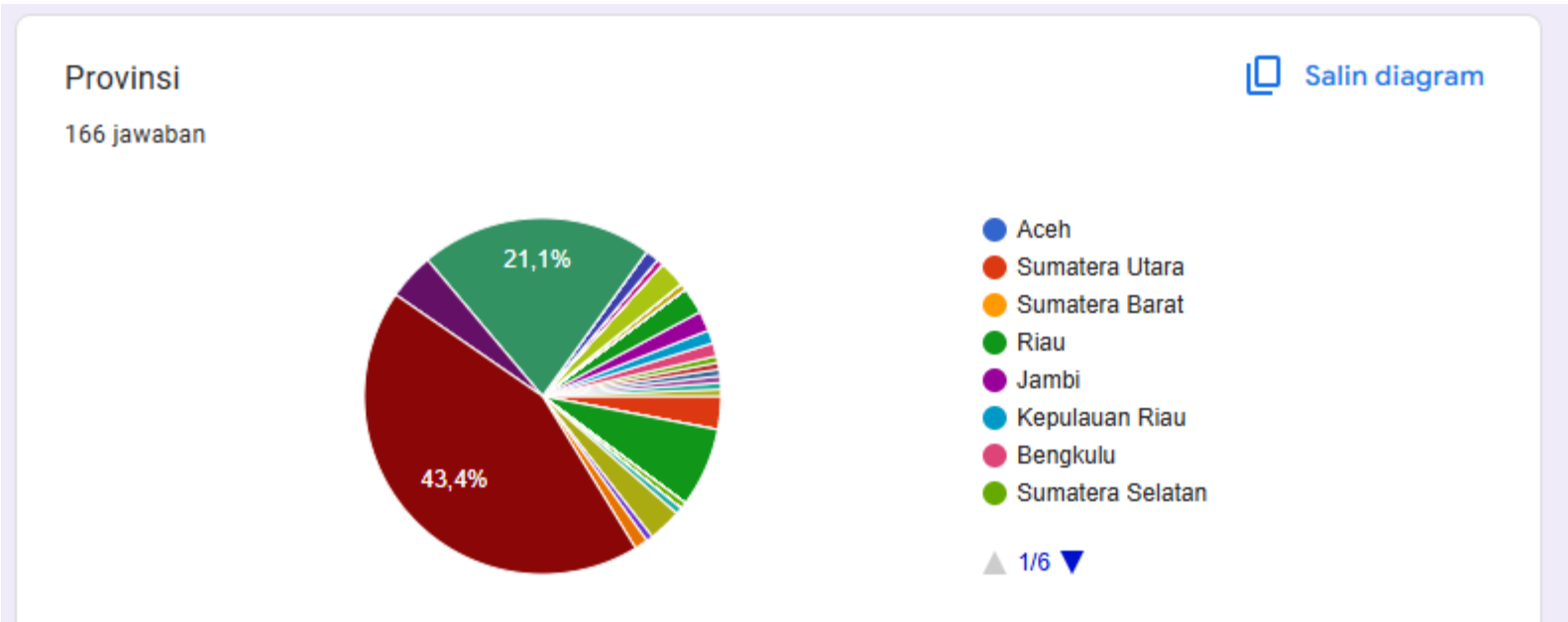


Alasan kurang puas poin : Kemudahan mendapatkan informasi

sebutkan

2 jawaban

- Informasi kurang lengkap dari asosiasi
- Anggota masih banyak yang belum memahami kewajiban2 sebagai anggota, sehingga banyak lost informasi



I. AKTIVITAS



KEPUASAN PELANGGAN

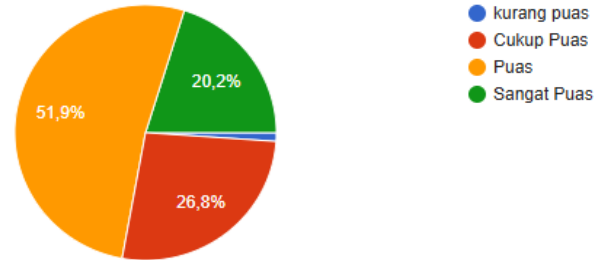
II. KEPUASAN PELANGGAN terhadap Kemudahan mendapatkan informasi

1. Kemudahan mendapatkan informasi

183 jawaban

[Salin diagram](#)

1



Alasan kurang puas poin : Kemudahan mendapatkan informasi

sebutkan

2 jawaban

Informasi kurang lengkap dari asosiasi

Anggota masih banyak yang belum memahami kewajiban2 sebagai anggota, sehingga banyak lost informasi

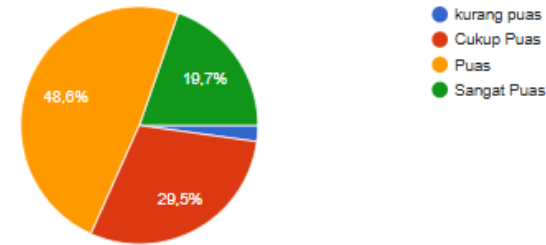
KEPUASAN PELANGGAN :Permohonan sertifikasi, Proses, Biaya, waktu proses

2. Kelengkapan dan kesesuaian terkait informasi layanan tentang : Permohonan sertifikasi, Proses, Biaya, waktu proses

183 jawaban

[Salin diagram](#)

2



Alasan kurang puas poin : Permohonan sertifikasi, Proses, Biaya, waktu proses

sebutkan

4 jawaban

minimnya informasi tentang proses dan waktu pengurusan sertifikasi

Proses termasuk lama, biaya termasuk mahal, waktu proses termasuk lama

permohonan sertifikasi terlalu banyak persyaratan yg harus di input dan biaya kalo bisa di buat murah

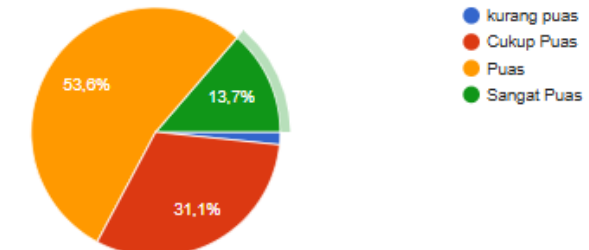
kepuasan pelanggan Penanganan terhadap keluhan

3. Penanganan terhadap keluhan

183 jawaban

[Salin diagram](#)

3



Alasan kurang puas : Penanganan terhadap keluhan

sebutkan

3 jawaban

kurang mendapatkan informasi yang jelas

Tidak Jelas Aturan dan Kebijakan yang selalu berubah-ubah

belum ada perubahan terkait keluhan

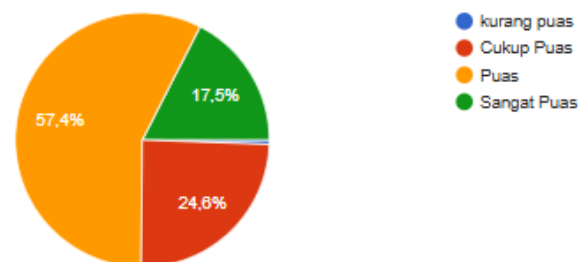
Kepuasan Pelanggan terhadap Penyelesaian waktu SBUJPTL

7. Apakah SBU selesai sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

183 jawaban

[Salin diagram](#)

4



Alasan Kurang Puas terhadap Penyelesaian waktu SBUJPTL

Sebutkan

1 jawaban

Lama proses verifikasinya

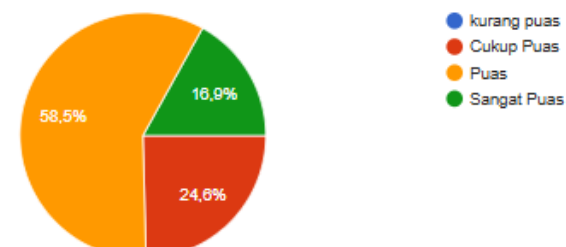
Kepuasan Pelanggan : Kompetensi Petugas

6. Kompetensi Petugas

183 jawaban

[Salin diagram](#)

5



Alasan Kurang Puas : Kompetensi Petugas

Sebutkan

0 jawaban

Belum ada jawaban untuk pertanyaan ini.

KETERANGAN :

1. Kemudahan mendapatkan informasi
2. Informasi tentang Biaya, waktu proses
3. Penanganan Keluhan
4. Kemudahan dan penyelesaian waktu SBUJPTL
5. Kompetensi Petugas