MEKANISME GANTI RUGI

roses 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**

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

FORM MEKANISME GANTI RUGI / KOMPENSASI

Nomor Formulir: FR-//____
Tanggal Pengajuan: ____ / ____ / _____
Nomor Permohonan: _____

A. IDENTITAS PEMOHON

Uraian	Keterangan
Nama Pemohon / Pelanggan	_____
Nama Badan Usaha	_____
Alamat	_____
No. Telepon / WhatsApp	_____
Email	_____
Nomor Kontrak / Sertifikat / Dokumen Terkait	_____
Jenis Layanan	_____

B. URAIAN KEJADIAN / PERMASALAHAN

Tanggal kejadian: ____ / ____ / _____
Tempat kejadian: _____

Uraian kejadian:

Dampak/kerugian yang dialami:

C. PENGAJUAN GANTI RUGI / KOMPENSASI

Jenis pengajuan:

☐ Pengembalian biaya
☐ Penggantian biaya
☐ Perbaikan layanan
☐ Penggantian dokumen/produk
☐ Kompensasi lainnya
☐ Lainnya: _____

Nilai ganti rugi/kompensasi yang diajukan:

Rp. _____

Dasar pengajuan:

☐ Kontrak/perjanjian
☐ Ketentuan layanan
☐ Hasil pemeriksaan/verifikasi
☐ Kesalahan/ketidaksesuaian layanan
☐ Keputusan manajemen
☐ Lainnya: _____

D. DOKUMEN / BUKTI PENDUKUNG

No.	Dokumen/Bukti	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1	Identitas pemohon	☐	☐	
2	Kontrak/perjanjian	☐	☐	
3	Bukti pembayaran	☐	☐	
4	Bukti kejadian/kerugian	☐	☐	
5	Foto/dokumen pendukung	☐	☐	
6	Dokumen lainnya	☐	☐	

E. VERIFIKASI

Hasil verifikasi:

☐ Memenuhi persyaratan
☐ Tidak memenuhi persyaratan
☐ Memerlukan informasi/dokumen tambahan

Hasil pemeriksaan dan pertimbangan:

Nilai ganti rugi/kompensasi yang direkomendasikan:

Rp. _____

Catatan:

F. PERSETUJUAN

Tahapan	Nama / Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Diperiksa oleh	_____	_____	_____
Diverifikasi oleh	_____	_____	_____
Direkomendasikan oleh	_____	_____	_____
Disetujui oleh	_____	_____	_____

Keputusan:

☐ Disetujui
☐ Disetujui sebagian
☐ Ditolak
☐ Ditunda sampai dokumen dilengkapi

G. REALISASI GANTI RUGI / KOMPENSASI

Metode penyelesaian:

☐ Transfer bank
☐ Pengembalian tunai
☐ Pengurangan tagihan
☐ Penggantian layanan
☐ Perbaikan
☐ Bentuk kompensasi lainnya: _____

Nilai yang direalisasikan:

Rp. _____

Tanggal realisasi: ____ / ____ / _____

Nomor bukti pembayaran/transaksi: _____

Keterangan penyelesaian:

H. KONFIRMASI PENERIMA

Saya menyatakan bahwa ganti rugi/kompensasi sebagaimana tercantum dalam formulir ini telah diterima/dilaksanakan sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan.

Nama Penerima: _____

Tanggal: ____ / ____ / _____

Tanda tangan: _____

I. PENUTUPAN KASUS

☐ Selesai
☐ Belum selesai
☐ Ditindaklanjuti

Tanggal penyelesaian: ____ / ____ / _____

Catatan penutupan:

Diverifikasi oleh: _____

Tanggal: ____ / ____ / _____

Tanda tangan: _____

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

NO	Keterangan	Pemohon/Masyarakat	sekretariat LSBU	*)Tim MUTU	**)Tim TEKNIS	DIRUT	RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN	waktu
1	Menulis keluhan :email, telp surat, hadir & menyertakan ID dan bukti							
2	Penerimaan keluhan dan mencatat serta memberikan no agenda pengaduan							10 menit
3	Verifikasi awal : isi pengaduan, kelengkapan data, ID Pemohona dan bukti keluhan dan melaporkankepada Tim teknis							1 hr
4	melakukan analisis dan dampak keluhan serta menentukan kesalahan prosedur dan dampaka kepada pelayanan / financial, memberikan rekomendasi penyelesaian dan klarifikasi kepada pemohon, melaporan hasil kepad DIRUT							1hr
5	melakukan rapat pleno dengan Keputusan & Tindakan korektif	TIDAK						2 jam
6	Menyampaikan hasil keputusan dan tindakan korektif							1 jam
7	HASIL RESPON PEMOHON***)		PUAS					1 hr
8	Pemberian ganti rugi							1 hr
9	Pentupan keluhan							

*) Tim mutu di tunjuk oleh MR

**) Tim Teknis ditetapkan oleh DIRUT

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