



PT. LEMBAGA KELISTRIKAN NASIONAL

Electrical installation inspection & K3

Jl. Raya Cileunyi No. 869 A, RT. 001 RW. 010, Desa Cileunyi Kulon, Kec. Cileunyi Kab.

Bandung, Kode Pos 40621, Tlp. 08112171350 Email: lit.pt.lkn@gmail.com

DOKUMEN PEDOMAN PENYAMPAIAN KELUHAN DAN GANTI RUGI

LEMBAR PENGESAHAN		
No. Dokumen	: LKN-009	
Revisi	: 1	
Disusun oleh :		Diperiksa & Disetujui Oleh :
Tim Penyusun PT. Lembaga Kelistrikan Nasional		 NANDISA ANDRIANI, S.Ak.
Tanggal : 3 November 2024		Direktur



PT. LEMBAGA KELISTRIKAN NASIONAL

Electrical installation inspection & K3

Jl. Raya Cileunyi No. 869 A, RT. 001 RW. 010, Desa Cileunyi Kulon, Kec. Cileunyi Kab.
Bandung, Kode Pos 40621, Tlp. 08112171350 Email: lit.pt.lkn@gmail.com

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
2. RUANG LINGKUP	1
3. DEFINISI	1
4. Prosedur Penyampaian Keluhan	1
4.1. Penyampaian Keluhan	1
4.2. Penerimaan dan Pencatatan	1
4.3. Penanganan Keluhan dan Evaluasi	2
5. PROSEDUR BANDING	2
5.1. Pengajuan Banding	2
5.2. Evaluasi Banding	2
5.3. Pencatatan dan Pelaporan.....	2
6. PROSEDUR PERMOHONAN GANTI RUGI	2
6.1. Pengajuan Permohonan Ganti Rugi.....	2
6.2. Penerimaan dan Pencatatan Permohonan	2
6.3. Evaluasi	2
6.4. Pembayaran Ganti Rugi	3
7. Pemantauan dan Evaluasi	3
8. VISUALISASI PROSES (FLOWCHART).....	3
9. PENUTUP	3



PT. LEMBAGA KELISTRIKAN NASIONAL

Electrical installation inspection & K3

Jl. Raya Cileunyi No. 869 A, RT. 001 RW. 010, Desa Cileunyi Kulon, Kec. Cileunyi Kab.

Bandung, Kode Pos 40621, Tlp. 08112171350 Email: lit.pt.lkn@gmail.com

DAFTAR GAMBAR

Gambar 8-1 Flowchart mekanisme Keluhan, Banding & Ganti Rugi	3
--	---



1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Lembaga Kelistrikan Nasional (PT. LKN) bertanggung jawab memberikan layanan pemeriksaan dan pengujian instalasi tenaga listrik yang andal, aman, dan sesuai standar. Dalam pelaksanaannya, dimungkinkan terjadi insiden seperti kerusakan atau kecelakaan yang berdampak pada pemohon atau pemilik instalasi. Untuk menjamin keadilan, transparansi, dan akuntabilitas, pedoman ini disusun sebagai acuan penanganan keluhan, banding, dan ganti rugi terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk mengatur mekanisme penanganan keluhan, pengajuan banding, serta permohonan ganti rugi secara sistematis, objektif, dan transparan agar tercapai peningkatan mutu layanan di lingkungan PT. LKN.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh kegiatan pemeriksaan dan pengujian instalasi tenaga listrik yang dilakukan oleh PT. LKN, termasuk pihak pemohon, pemilik instalasi, maupun pegawai internal yang terlibat dalam penanganan keluhan, banding, dan ganti rugi.

3. DEFINISI

- Keluhan: Ungkapan ketidakpuasan dari pemohon atau pemilik instalasi terhadap hasil, sikap, atau layanan PT. LKN.
- Banding: Permintaan resmi dari pemohon untuk meninjau kembali keputusan hasil inspeksi atau pengujian yang dianggap tidak sesuai.
- Ganti Rugi: Kompensasi yang diberikan oleh PT. LKN atas kerugian yang terbukti disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan petugas selama kegiatan pemeriksaan atau pengujian.

4. Prosedur Penyampaian Keluhan

4.1. Penyampaian Keluhan

- Keluhan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat, email ke lit.pt.lkn@gmail.com, atau melalui formulir online di website resmi PT. LKN: <https://pt-lembaga-kelistrikan-nasional.com/keluhan-banding-and-ganti-rugi>
- Keluhan harus berisi identitas pelapor, kontak yang dapat dihubungi, serta uraian kronologis kejadian. Penerimaan dan Pencatatan Keluhan

4.2. Penerimaan dan Pencatatan

- Tim Pelayanan Pelanggan mencatat setiap keluhan yang masuk dalam logbook keluhan.
- Bukti penerimaan disampaikan kepada pelapor maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah keluhan diterima.



4.3. Penanganan Keluhan dan Evaluasi

- Keluhan ditelaah oleh Tim Evaluasi Keluhan dan Ganti Rugi.
- Analisis dan tindak lanjut dilakukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja.
- Hasil penyelesaian disampaikan secara tertulis kepada pelapor.

5. PROSEDUR BANDING

5.1. Pengajuan Banding

- Banding diajukan oleh pemohon secara tertulis atau melalui formulir online dalam waktu maksimal 30 hari kalender setelah hasil pemeriksaan diterima.
- Pengajuan harus memuat alasan dan bukti pendukung.

5.2. Evaluasi Banding

- Tim Independen Banding yang berbeda dari tim pemeriksa awal melakukan penelaahan.
- Proses evaluasi dan keputusan dilakukan maksimal 30 hari kerja setelah banding diterima.
- Keputusan banding bersifat final dan mengikat.

5.3. Pencatatan dan Pelaporan

- Semua hasil banding dicatat dalam log banding oleh bagian arsip dan dilaporkan kepada Manajer Mutu setiap triwulan.

6. PROSEDUR PERMOHONAN GANTI RUGI

6.1. Pengajuan Permohonan Ganti Rugi

- Pemohon/pemilik instalasi dapat mengajukan permohonan ganti rugi secara tertulis atau melalui formulir online yang disediakan PT. LKN.
- Permohonan harus dilengkapi bukti seperti laporan kerusakan, foto, atau dokumen pendukung lainnya.

6.2. Penerimaan dan Pencatatan Permohonan

- Setiap permohonan ganti rugi yang diterima akan dicatat dalam sistem pencatatan ganti rugi PT. LKN.
- Pemohon/pemilik instalasi akan menerima konfirmasi penerimaan permohonan dalam waktu 3 hari kerja sejak permohonan diterima.

6.3. Evaluasi

- Tim Evaluasi Ganti Rugi melakukan investigasi dan menentukan kelayakan ganti rugi berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan dan bukti tertulis.
- Keputusan diberikan maksimal 30 hari kerja sejak diterimanya dokumen lengkap.

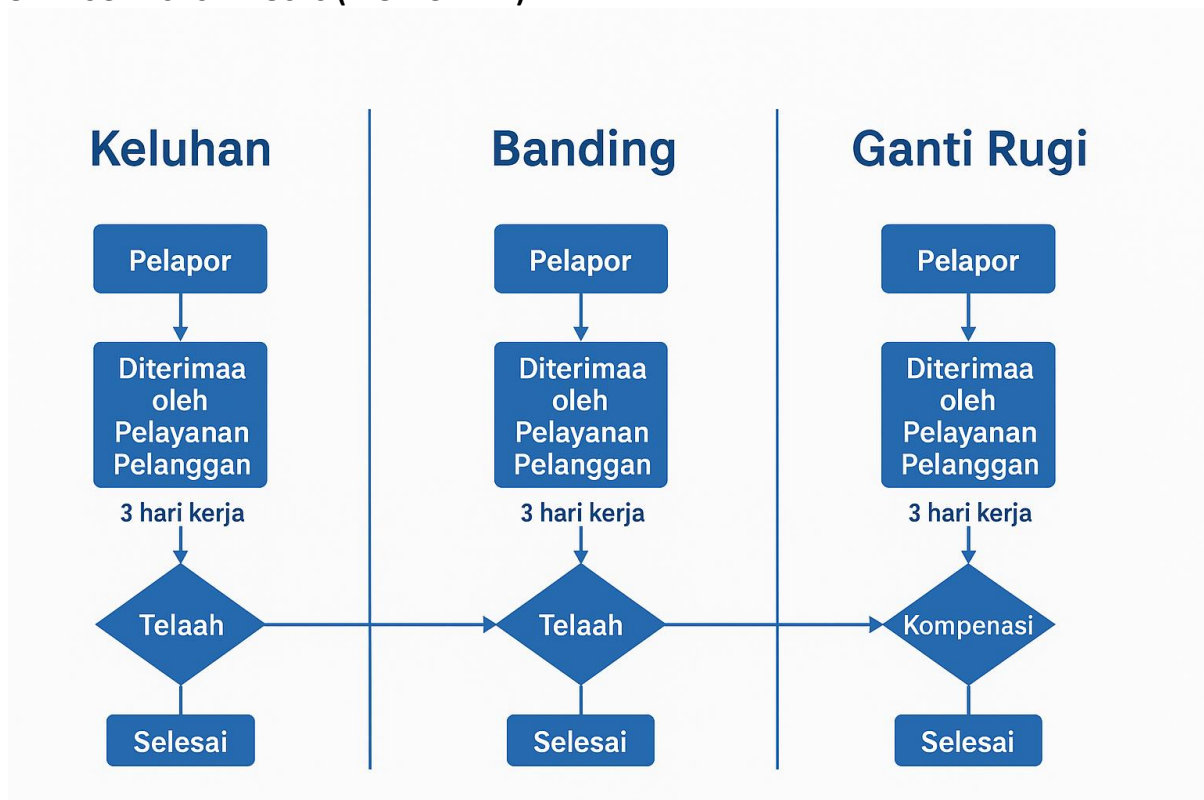
6.4. Pembayaran Ganti Rugi

- Jika disetujui, pembayaran ganti rugi dilakukan oleh bagian keuangan dalam waktu 30 hari kerja sejak keputusan dikeluarkan.
- Semua proses terdokumentasi dalam log ganti rugi.

7. Pemantauan dan Evaluasi

- Semua keluhan, banding, dan ganti rugi dipantau secara berkala oleh Manajer Mutu.
- Data digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan mutu layanan.

8. VISUALISASI PROSES (FLOWCHART)



Gambar 8-1 Flowchart mekanisme Keluhan, Banding & Ganti Rugi

9. PENUTUP

Pedoman ini menjadi dasar resmi dalam pelaksanaan penanganan keluhan, banding, dan ganti rugi di lingkungan PT. Lembaga Kelistrikan Nasional. Dengan diterapkannya SOP ini, diharapkan seluruh proses dapat berjalan transparan, akuntabel, dan memberikan kepuasan maksimal bagi pengguna jasa inspeksi tenaga listrik.