ATELIR ALAD ADITAMA	Nomor : AAA-LIT-02 **DOKUMEN - DIVISI LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK** **PROSEDUR PENYAMPAIAN dan PENANGANAN KELUHAN, GANTI RUGI dan BANDING**		Tanggal terbit : 30 Juni 2022 Nomor Revisi : 1 Tanggal Revisi : 20 Juli 2023 Halaman : 1 dari 2
Dibuat	Diperiksa	Disetujui	Stamp
Diah Widianingsih	Sugeng Sulastiono	Erina Rukiwati	
MR	Direktur LIT	President Director	

NO.	URAIAN
I	**Prosedure Keluhan, Ganti Rugi dan Banding**

Pelanggan yang mempunyai keluhan dan merasa tidak puas sehubungan dengan pelaksanaan Sertifikasi Laik Operasi dapat menyampaikan keluhan dan harus dilakukan secara tertulis dan dikirim melalui media online Website AAA - LIT.

Pelanggan yang menginformasikan Keluhannya melalui kunjungan ke kantor atau melalui telepon, maka semua keluhan tersebut akan di arahkan oleh Staff Adm LIT untuk di salurkan secara tertulis melalui online website AAA

Untuk info lebih lanjut dapat menghubungi:
PT ATELIR ALAD ADITAMA (AAA)
Gandaria 8 office Tower 8th Floor Suite 803,
Jl. Sultan Iskandar Muda, Arteri Pondok Indah, Jakarta 12240 Indonesia
Telp: +6221 29851638
Email : info@aaa-lit.net

II Alur Proses

PELANGGAN	LIT			TAHAPAN KEGIATAN	HARI (hari kerja)	
	ADMIN	PJT	TT		kegiatan	Total
				Pelanggan Complain secara tertulis ke LIT diterima oleh Admin untuk dicatat, lalu diteruskan ke PJT	1	
				1. Complain Ringan		
				PJT mempelajari, bila diperlukan didiskusikan dengan TT	1	2
				Bila Pelaksanaan Pengujian sesuai maka PJT menjawab secara tertulis ke Pelanggan bhw pelaksanaan sertifikasi sudah sesuai dan benar, namun bila	1	
				2. Complain Sedang		
				Bila ternyata benar ada kesalahan, maka **berdasarkan kesepakatan dng pelanggan**, PJT memerintahkan TT ke lokasi untuk melakukan pengecekan dan perbaikan atas biaya LIT	1	4
				Setelah dilakukan perbaikan dibuat Berita Acara pekerjaan perbaikan telah selesai dilaksanakan dan Berita Acara ditandatangani oleh kedua belah pihak, dan 1 Copy BA pekerjaan selesai diberikan ke Pelanggan	3	
				3. Complain hingga Banding untuk Ganti Rugi		
				Apabila dari Hasil Pengecekan diperlukan adanya penggantian Komponen atau parts dan Pelanggan minta Ganti Rugi, maka dilakukan pembahasan ganti rugi. LIT mengajukan usulan perhitungan nilai ganti rugi	2	14
				Apabila telah disetujui bersama, maka dibuat Berita Acara kesepakatan Ganti Rugi. Dengan pembayaran paling lambat 30 (tigapuluh) hari kalender	1	
				Pelanggan mengajukan Invoice ke LIT sebesar Nilai Ganti Rugi yang telah disepakati bersama	1	
				Dalam kurun waktu 30 (tigapuluh) hari kalender LIT melakukan pembayaran ke Pelanggan sesuai invoice dengan nilai yang sudah disepakati bersama	10	

III **Prosedur Penyampaian dan Penanganan Keluhan, Ganti Rugi dan Banding**

1. Pelanggan mengajukan keluhan dan banding dengan menyertakan data-data sebagai berikut :
a. Nama dan Alamat Perusahaan
b. Nama dan Jabatan (PIC) yang melaporkan
c. Data Pekerjaan yang dikeluhkan
- Jenis Pekerjaan
- NO PO/Kontrak
- Lokasi Pekerjaan
- Uraian Keluhan

2. Setelah keluhan diterima oleh AAA, Staff Adm LIT akan meneruskan keluhan pelanggan kepada PJT terkait untuk dilakukan proses review dan investigasi terhadap keluhan.

3. PJT terkait berkewajiban untuk mempelajari dan selanjutnya menanggapi apakah keluhan tersebut benar atau tidak. Perlu ditindak lanjuti atau tidak. Dan bila harus ditindak lanjuti maka PJT akan menyusun tindak lanjut yang akan dilaksanakan untuk pelanggan tersebut , dengan memberikan summary mengenai permasalahan, rencana tindak lanjut , jadwal tindak lanjut. Hasil review dan investigasi terhadap keluhan dapat berupa:

a. Kesimpulan hasil review: Bila keluhan ternyata tidak perlu tindak lanjut maka PJT harus mengisi form Tindak lanjut Keluhan Pelanggan, dengan memberikan penjelasan bahwa keluhan tersebut tidak bisa diterima karena tidak relevan pelaksanaan proses sertifikasi sesuai, maka dibuat surat penyampaian tanggapan kepada pelanggan.
Pelanggan yang tidak puas terhadap hasil klarifikasi data, maka dapat mengajukan permohonan banding.
Terkait dengan pengajuan permohonan banding dilakukan oleh pelanggan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak diterima hasil klarifikasi data secara tertulis dari AAA.

b. Kesimpulan hasil review: pelaksanaan proses sertifikasi terdapat ketidaksesuaian, maka dilakukan Pemeriksaan dan Investigasi masalah oleh PJT dengan menyusun tindak lanjut yang akan dilaksanakan dengan mengisi Form Tindak lanjut Keluhan Pelanggan secara lengkap untuk pelanggan tersebut dengan menyusun summary mengenai permasalahan, rencana tindak lanjut , jadwal tindak lanjut.

4. AAA melakukan proses pemeriksaan dan investigasi permasalahan ketidaksesuaian. Usulan Penanganan Keluhan Pelanggan yang dibuat oelh PJT tersebut dilengkapi dengan konsekwensi biaya yang ditimbulkan bila ada, diajukan ke Direktur LIT untuk mendapat persetujuan pelaksanaan.
- Dir. LIT harus segera memeriksa dan memberikan konfirmasi menyetujui atau menolak dengan alasan yang bisa dipertanggung jawabkan.
- Atas dasar persetujuan dari Dir LIT, maka PJT terkait segera menginformasikan kepada Pelanggan Skedul pelaksanaan Penanganan keluhan Pelanggan serta menyebutkan nama TT yang akan menangani serta menyebutk jangka waktu pelaksanaan
- Setelah disetujui oleh Pelanggan, maka PJT mengirimkan petugas TT ke Lokasi Pelanggan untuk menangani permasalahan

5. Setelah pekerjaan selesai dilaksanakan, maka TT ybs membuat Berita Acara pekerjaan selesai disertai bukti pemeriksaan dan disetujui serta di tanda tangani oleh Pelanggan dan TT

6. Dengan telah di tandatanganinya Berita Acara oleh kedua belah pihak, maka keluhan pelanggan sudah selesai dan pelanggan harus mengisi form kepuasan pelanggan. .

7. Membuat Berita Acara Kesepakatan Ganti Rugi . Selanjutnya TT menyerahkan BA Penyelesaian Keluhan Pelanggan dan Form Kepusan pelanggan yang sudah diisi oleh Pelanggan kepada bagian Admin LIT. Bila ada biaya - biaya yang harus dipertanggunjawabkan, maka TT harus segera menyelesaikan pertanggungjawaban biaya ke Admin LIT, aga supaya pembiayaan untuk perbaikan pekerjaan ini di closed

IV **Tolak Ukur**

Menyelesaikan keluhan pelanggan dalam kurun waktu yang sesingkat singkatnya :
- Keluhan Pelanggan harus di tanggapi secara tertulis
- Jangka waktu penyelesaian masalah adalah sesuai dengan jenis keluhan dan atau permasalahan pelanggan

ATELIR ALAD ADITAMA	**Nomor : AAA-LIT-F05**	Tanggal terbit : 30 Juni 2022
	DOKUMEN - DIVISI LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK	Nomor Revisi : 0
	FORMULIR KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Revisi : -
		Halaman : 1 dari 1

I. KELUHAN DARI PELANGGAN

1. KELUHAN PELANGGAN NO. :
2. TANGGAL PELAPORAN :
3. NAMA PERUSAHAAN :
4. NAMA & JABATAN PIC YANG MELAPORKAN
- NAMA :
- JABATAN :

5. DATA PEKERJAAN YANG DIKELUHKAN :
- JENIS PEKERJAAN :
- NO PO/ KONTRAK :
- LOKASI PEKERJAAN :
- RINCIAN KELUHAN :

II. TANGGAPAN DARI PT. ATELIR ALAD ADITAMA

1. NAMA :
2. JABATAN :
3. KELUHAN RELEVAN / ATAU TIDAK RELEVAN :
4. PENJELASAN :

5. RENCANA TINDAK LANJUT YANG AKAN DIAMBIL

III. TANGGAPAN DARI PELANGGAN ATAS TANGGAPAN PT ATELIR ALAD ADITAMA

PIC :

NAMA	JABATAN	TANDATANGAN

ATELIR ALAD ADITAMA	Nomor : AAA-LIT-F05	Tanggal terbit : 30 Juni 2022
	DOKUMEN - DIVISI LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK	Nomor Revisi : 0
	BERITA ACARA PENYELESAIAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Revisi : -
		Halaman : 1 dari 1

I. KELUHAN DARI PELANGGAN

1. KELUHAN NOMER

2. TANGGAL PELAPORAN :

3. **NAMA PERUSAHAAN :**

4. **NAMA & JABATAN PIC YANG MELAPORKAN**

- NAMA :
- JABATAN :

5. DATA PEKERJAAN YANG DIKELUHKAN :

- JENIS PEKERJAAN :
- NO PO/ KONTRAK :
- LOKASI PEKERJAAN :
- RINCIAN KELUHAN :

6. TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKSANAKAN

KEDUA BELAH PIHAK YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI, MENYATAKAN BAHWA :

HASIL PELAKSANAAN PERBAIKAN TELAH SESUAI DAN MEMENUHI SYARAT

DENGAN DEMIKIAN MAKA, PELANGGAN - .....

MENYATAKAN BAHWA PEKERJAAN PERBAIKAN SESUAI KELUHAN NO. .....

DINYATAKAN TELAH SELESAI DIPERBAIKI DENGAN BAIK DAN BENAR.

KELUHAN NO. .....DINYATAKAN CLOSED

DEMIKIAN BERITA ACARA INI DIBUAT DENGAN SEBENARNYA DAN DITANDATANGANI OLEH KEDUA BELAH PIHAK

	PELANGGAN :	**LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK :**
1. NAMA PERUSAHAAN		
2. NAMA PIC		
3. JABATAN		
4. TANDATANGAN		