



PT MAKMUR ENERGI SOLUSI

No. Dok.

PT. MES 08

Revisi

01

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN**

Tanggal

22 Juni 2022

MEKANISME PENYAMPAIAN KELUHAN

1. Penyampaian Keluhan oleh Pemohon

Pemohon dapat menyampaikan keluhan terkait pelayanan, proses sertifikasi, pelaksanaan kegiatan inspeksi, hasil pekerjaan, administrasi, maupun hal lain yang berkaitan dengan pelayanan lembaga.

Keluhan dapat disampaikan melalui:

- Surat resmi;
- Email resmi Lembaga Inspeksi Teknik;
- Formulir penyampaian keluhan;
- Penyampaian secara langsung kepada Lembaga Inspeksi Teknik

Setiap keluhan yang diterima dicatat dan didokumentasikan untuk memastikan keluhan dapat ditelusuri, ditindaklanjuti, dan diselesaikan.

2. Tindak Lanjut oleh Manajer Sertifikasi dan PJT

Keluhan yang diterima selanjutnya disampaikan kepada Manajer Sertifikasi dan Penanggung Jawab Teknik (PJT) untuk dilakukan penelaahan dan tindak lanjut.

Tahapan tindak lanjut meliputi:

1. Memeriksa dan mengidentifikasi pokok permasalahan yang disampaikan oleh pemohon;
2. Memeriksa dokumen dan bukti pendukung yang berkaitan dengan keluhan;
3. Melakukan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait apabila diperlukan;
4. Menilai kesesuaian keluhan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku;
5. Menentukan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan keluhan; dan
6. Mendokumentasikan hasil tindak lanjut.

Manajer Sertifikasi dan PJT tidak diperkenankan mengambil keputusan yang menimbulkan konflik kepentingan dalam penanganan keluhan.

3. Pelaporan Hasil Tindak Lanjut kepada Direktur Utama

Setelah proses penelaahan dan tindak lanjut dilakukan, Manajer Sertifikasi dan PJT melaporkan hasil penanganan keluhan kepada Direktur Utama.

Laporan memuat antara lain:

- Identitas pemohon;
- Tanggal penerimaan keluhan;
- Uraian keluhan;
- Dokumen atau bukti pendukung;
- Hasil pemeriksaan dan klarifikasi;
- Tindakan yang telah dilakukan;
- Hasil tindak lanjut; dan
- Rekomendasi penyelesaian keluhan.

**PT MAKMUR ENERGI SOLUSI**

No. Dok.

PT. MES 08

Revisi

01

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN**

Tanggal

22 Juni 2022

4. Direktur Utama Memberikan Keputusan/Rekomendasi

Berdasarkan laporan hasil penanganan keluhan, Direktur Utama melakukan evaluasi dan memberikan keputusan atau rekomendasi penyelesaian.

Keputusan atau rekomendasi dapat berupa:

- Keluhan dinyatakan dapat diterima dan perlu dilakukan tindakan perbaikan;
- Keluhan dinyatakan tidak dapat diterima disertai alasan yang jelas;
- Dilakukan perbaikan atau pengulangan proses pelayanan/inspeksi apabila diperlukan;
- Dilakukan klarifikasi atau tindakan korektif terhadap pihak terkait; atau
- Bentuk penyelesaian lain sesuai dengan ketentuan dan prosedur lembaga.

Keputusan diberikan secara objektif, tidak diskriminatif, transparan, dan berdasarkan bukti yang tersedia.

5. Penyampaian Keputusan kepada Pemohon

Keputusan hasil penanganan keluhan selanjutnya disampaikan kepada pemohon melalui media komunikasi resmi Lembaga Inspeksi Teknik.

Penyampaian keputusan sekurang-kurangnya memuat:

- Nomor atau identitas keluhan;
- Ringkasan hasil pemeriksaan;
- Keputusan/rekomendasi yang diberikan;
- Tindakan penyelesaian yang dilakukan atau akan dilakukan; dan
- Informasi lain yang diperlukan oleh pemohon.

Apabila keluhan tidak dapat diterima, alasan penolakan harus disampaikan secara jelas kepada pemohon.

6. Penerimaan Keputusan oleh Pemohon

Pemohon menerima dan menindaklanjuti keputusan yang telah disampaikan oleh Lembaga Inspeksi Teknik. Apabila pemohon menyatakan keberatan terhadap keputusan tersebut, pemohon dapat menyampaikan keberatan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan dalam Prosedur Pemberian Ganti Rugi. Apabila pemohon menerima keputusan, proses penanganan keluhan dinyatakan dapat diselesaikan.

7. Penyelesaian dan Dokumentasi

Setelah keputusan diterima dan tindakan yang diperlukan telah dilaksanakan, keluhan dinyatakan selesai.