



**PT. SARANA LISTRIK INDUSTRI (SLI)**

**LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK KETENAGALISTRIKAN**

**Komplek BPT / BALITNAK C 12 Jl. Raya Pajajaran, Bogor**

Telp/Fax. 0811 116 500 HP: 0811 896 357 Email: [sliforslo@gmail.com](mailto:sliforslo@gmail.com)

Surat Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor : 74.Stf/TL.07/DJL.4/2022

Surat Ijin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL) Nomor Sertifikat : J74.P.1.315.K.1B.3271.E22 Nomor Register : 1974.01.E22

## **MEKANISME KELUHAN PELANGGAN DAN GANTI RUGI**

PT Sarana Listrik Industri berkomitmen untuk memberikan layanan yang profesional dan memuaskan bagi seluruh pelanggan.

Apabila pelanggan memiliki keluhan, saran, atau banding terkait layanan kami, berikut mekanisme penanganannya:

### **1. Keluhan atau Banding Verbal**

Jika keluhan disampaikan secara lisan, staf kami akan:

- Mendengarkan dengan hormat dan penuh empati.
- Menyampaikan ucapan terima kasih atas masukan yang diberikan.
- Menjelaskan prosedur penanganan keluhan serta hak pelanggan untuk didampingi oleh advokat, jika diperlukan.
- Menyepakati waktu tanggapan dan memberitahu pelanggan setelah tindakan perbaikan disetujui dan dilaksanakan.
- Jika pelanggan belum puas, akan diarahkan untuk membuat keluhan tertulis agar dapat ditindaklanjuti secara resmi.

### **2. Keluhan atau Banding Tertulis**

Untuk keluhan tertulis, perusahaan akan:

- Mengonfirmasi penerimaan keluhan dalam waktu maksimal 2 hari kerja.
- Menjadwalkan pertemuan untuk membahas solusi dan tindakan korektif.
- Memberikan tanggapan dan hasil penyelesaian secara tertulis.
- Jika pelanggan masih belum puas, keluhan dapat dilanjutkan ke Manajemen Perusahaan untuk ditinjau kembali.

### **3. Proses Penyelesaian Keluhan**

Tim kami akan melakukan penyelidikan dengan langkah-langkah berikut:

- Mencatat seluruh komunikasi dan tindak lanjut dalam sistem dokumentasi.
- Menjaga pelanggan tetap mengetahui perkembangan penanganan keluhan.
- Mengidentifikasi dan melaksanakan tindakan korektif.
- Memastikan pelanggan puas dengan hasil penyelesaian.
- Jika penyelesaian melibatkan restitusi atau ganti rugi yang melebihi nilai layanan, keputusan akan diambil oleh Manajemen Perusahaan.

### **4. Keputusan Akhir dan Ganti Rugi**

- Keputusan akhir akan ditetapkan oleh Direktur atau pihak yang berwenang.
- Hasil keputusan disampaikan secara tertulis dan resmi kepada pelanggan.
- Jika terbukti terjadi kesalahan dari pihak perusahaan, maka perusahaan bersedia memberikan ganti rugi sesuai nilai layanan yang diberikan.