



PT. SARANA LISTRIK INDUSTRI (SLI)

LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK KETENAGALISTRIKAN

Komplek BPT / BALITNAK C 12 JI. Raya Pajajaran, Bogor

Telp/Fax. 0811 116 500 HP: 0811 896 357 Email: sliforslo@gmail.com

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

Surat Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IJUPTL) 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.