

	<b>SOP</b> <b>PEMANTAUAN PEMEGANG</b> <b>SERTIFIKAT BADAN USAHA</b>	No. Dok	: LSKN-SOP-06
		Revisi	: 01
		Tanggal	: 10 Desember 2020
		Halaman	: 1 of 4

## 1. TUJUAN

SOP ini dibuat sebagai panduan untuk pelaksanaan kegiatan pemantauan (surveilen) terhadap pemegang sertifikat badan usaha yang dikeluarkan oleh LSKN sehingga diharapkan memberikan umpan balik untuk menjaga agar pelayanan jasa sertifikasi dan pemanfaatan Sertifikat Badan Usaha selalu dalam kondisi yang kondusif mendukung asas pembangunan ketenagalistrikan di Indonesia.

## 2. LINGKUP

SOP ini mencakup tujuan dan teknik pemantauan (surveilen), pelaksanaan pemantauan (surveilen), dan analisa masukan pemantauan (surveilen).

## 3. DEFINISI

3.1. **Pemantauan (Surveilen)** adalah kegiatan pemantauan secara periodik untuk menilai kinerja badan usaha pemegang sertifikat badan usaha (SBU).

## 4. REFERENSI

4.1. SNI ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

4.2. Manual Mutu ISO 9001:2015

## 5. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

5.1. Penanggung Jawab Mutu memastikan kegiatan pemantauan (surveilen) berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.

5.2. Pelaksana pemantauan (surveilen) melaksanakan kegiatan pemantauan (surveilen) ini sesuai prosedur dan bersikap jujur, transparan dan tidak memihak.

## 6. PROSEDUR

### 6.1. Tujuan dan Teknik Pemantauan (Surveilen) Pemegang Sertifikat

6.1.1. Pembinaan dan pengawasan sepenuhnya didedikasikan agar tujuan dan asas-asas pembangunan ketenagalistrikan berjalan sebagaimana yang diharapkan sehingga masyarakat dan pemerintah merasakan kehadiran pemerintahan yang melindungi dan mensejahterakan.

	<b>SOP</b> <b>PEMANTAUAN PEMEGANG</b> <b>SERTIFIKAT BADAN USAHA</b>	No. Dok	: LSKN-SOP-06
		Revisi	: 01
		Tanggal	: 10 Desember 2020
		Halaman	: 2 of 4

6.1.2. Pemantauan (surveilen) bagi pemegang Sertifikat Badan Usaha (SBU) bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai :

- a. Tingkat kemudahan pelayanan dalam proses permohonan
- b. Pemenuhan Kelengkapan dokumen dalam persyaratan penerbitan
- c. Rentang waktu pengajuan dan pemenuhan permohonan
- d. Daya kesesuaian tenaga teknik dalam operasional pekerjaan
- e. Pelaksanaan tugas PJT dalam operasional badan usaha
- f. Bidang kebutuhan SBU sejalan dengan perkembangan aktivitas badan usaha
- g. Hambatan dan saran-saran dalam kaitannya dengan sertifikasi badan usaha ketenagalistrikan

6.1.3. Teknik Pemantauan (surveilen) menggunakan 2 (dua) pendekatan utama yaitu :

- a. Inspeksi lapangan atau ke lokasi badan usaha
- b. Pengecekan dokumen

6.1.4. Inspeksi lapangan atau ke lokasi badan usaha dalam bentuk kegiatan : a. Kunjungan Fisik; dan b. Pengecekan fisik

6.1.5. Pengecekan dokumen yaitu melaksanakan asesmen terhadap dokumen administratif dan kemampuan teknis badan usaha jasa penunjang tenaga listrik.

## 6.2. Pelaksanaan Pemantauan (Surveilen)

6.2.1. Sebelum melakukan kegiatan surveilen, petugas LSKN yang ditugaskan perlu menyiapkan kebutuhan/keperluan surveilen seperti: data perusahaan pemegang SBU, Salinan SBU, dan informasi lainnya yang diperlukan.

6.2.2. Dalam kegiatan surveilen ini ada beberapa metode sebagai berikut:

a. **Kunjungan ke lokasi**/alamat pemegang Sertifikat Badan Usaha (SBU):

- 1) Kunjungan dilakukan sewaktu-waktu tanpa perjanjian lebih dahulu dengan maksud sebagai kunjungan pembinaan yang bersifat kekeluargaan sehingga tidak menimbulkan perasaan kekhawatiran yang ditafsirkan sebagai pengawasan aktivitas.
- 2) Pegawai LSKN melakukan wawancara bebas dan terbuka kepada penanggung jawab atau manajer senior tentang hal-hal yang berkaitan dengan pemanfaatan dan harapan atau aspirasi terhadap pelayanan SBU ketenagalistrikan.

	<b>SOP</b> <b>PEMANTAUAN PEMEGANG</b> <b>SERTIFIKAT BADAN USAHA</b>	No. Dok	: LSKN-SOP-06
		Revisi	: 01
		Tanggal	: 10 Desember 2020
		Halaman	: 3 of 4

- 3) Dilakukan bila pegawai/personil LSKN secara kebetulan berada dekat dengan lokasi perusahaan pemegang SBU.
- 4) Personil melakukan perkenalan diri sebagai petugas resmi dari LSKN dan menyampaikan maksud dan tujuan kunjungannya bersifat positif konstruktif demi perbaikan pelayanan.

**b. Kunjungan dengan perjanjian :**

- 1) Kunjungan dengan perjanjian diharapkan lebih efektif dan efisien serta akan lebih memenuhi harapan tersebut.
- 2) Pegawai LSKN mengirimkan informasi rencana kunjungan ke perusahaan pemegang SBU melalui surat tertulis atau email atau melalui media informasi digital lainnya.
- 3) Setelah pemegang SBU menyetujui tanggal dan waktu kunjungan LSKN, maka petugas/personil LSKN dapat berkunjung ke lokasi untuk melakukan kegiatan surveilen.

**c. Pengiriman kuesioner :**

- 1) Pengiriman kuesioner juga merupakan salah satu metode surveilen bagi pemegang SBU, diutamakan lokasi kantor/ domisilinya jauh dan sulit terjangkau oleh pegawai LSKN Kantor Pusat maupun Kantor Wilayah.
- 2) Pegawai LSKN mengirim kuesioner dapat berupa hardcopy maupun softcopy dengan email.
- 3) Setelah kuesioner dikirimkan, pegawai LSKN menginformasikan kepada perusahaan bersangkutan bahwa kuesioner telah dikirimkan dan menjelaskan tata cara pengisiannya serta batas waktu pengiriman jawaban kuesioner ke LSKN. Pengiriman dapat melalui jasa pengiriman atau email.
- 4) Pegawai LSKN memonitor sekali waktu untuk memastikan kuesioner telah diisi/ dijawab oleh perusahaan pemegang SBU dan telah dikirimkan kembali kepada LSKN.

**d. Wawancara telepon:**

- 1) Surveilen dapat dilakukan melalui telepon agar lebih akrab dengan pemegang SBU.
- 2) Pegawai LSKN menyiapkan data dan informasi perusahaan pemegang SBU yang akan dihubungi.

	<b>SOP</b> <b>PEMANTAUAN PEMEGANG</b> <b>SERTIFIKAT BADAN USAHA</b>	No. Dok	: LSKN-SOP-06
		Revisi	: 01
		Tanggal	: 10 Desember 2020
		Halaman	: 4 of 4

- 3) Pegawai LSKN menelpon dengan diawali menjelaskan maksud dan tujuan menelpon perusahaan serta meminta kesediaan waktunya untuk dilakukan wawancara surveilen.
- 4) Dalam wawancara telepon ini, dimungkinkan pengiriman foto sebagai dokumen oleh pemegang sertifikat SBU.

**e. Mengundang kehadiran pemegang SBU:**

- 1) Metode ini dapat dimungkinkan mengundang perusahaan pemegang SBU ke kantor pusat maupun kantor wilayah LSKN guna keperluan surveilen.
- 2) Metode ini diutamakan bagi pemegang SBU yang akan berakhir masa berlakunya.
- 3) Kedatangan pemegang SBU selain untuk penjelasan mengenai kebutuhan perpanjangan sekaligus digunakan untuk memperoleh masukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan SBU bidang ketenagalistrikan.

**6.3. Analisa Masukan Pemantauan (Surveilen)**

- 6.3.1. Pelaksanaan tabulasi dan analisis dilakukan pada Kantor Pusat LSKN sehingga Kantor Wilayah LSKN hanya bertugas melakukan surveilen bagi pemegang SBU di wilayah pelayanannya.
- 6.3.2. Seluruh masukan yang diperoleh dari para pemegang SBU melalui kegiatan surveilen ditabulasi guna keperluan analisis dan komparasi.
- 6.3.3. Setelah dilakukan tabulasi, tim LSKN Pusat melakukan analisa dan selanjutnya menjadi laporan dari kegiatan surveilen di lingkungan LSKN.
- 6.3.4. Laporan ini selanjutnya diteruskan menjadi bagian dari Laporan Tahunan LSKN sesuai Permen ESDM Nomor 38 tahun 2018.
- 6.3.5. Hasil Analisis juga disampaikan kepada seluruh Kantor Wilayah LSKN sebagai bahan perbaikan dalam pemberian pelayanan kepada para pengusaha ketenagalistrikan yang memerlukan SBU dari Ditjen Ketenagalistrikan Kementerian ESDM Republik Indonesia.

**7. Dokumen Terkait**

- 7.1. LSKN-FR-20 Kuesioner Surveillance

	<b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN</b>	No. Dok	: LSKN-FR-27
		Revisi	: 01
		Tanggal	: 10 Desember 2020
		Halaman	: 1 of 1

**PENILAIAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN**

Nama Badan Usaha: \_\_\_\_\_

No. Registrasi SBU : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Tanggal : \_\_\_\_\_

No. Telp & Fax : \_\_\_\_\_

Berilah tanda (X) pada kolom yang ada sebagai penilaian anda :

VARIABEL	PENILAIAN					KETERANGAN
	1	2	3	4	5	
MUTU PELAYANAN						
1. Kesesuaian Persyaratan SBUJPTL Terhadap Peraturan Pemerintah						
2. Kecepatan Proses Pembuatan SBUJPTL						
3. Kemudahan Prosedur LKSN						
4. Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan						
5. Kompetensi/Kemampuan Petugas						
6. Proses Pengiriman SBUJPTL Asli						
7. Kualitas Sarana Prasarana LSKN						
8. Penanganan Pengaduan/Keluhan						
9. Biaya/Tarif dalam Pelayanan SBU						

**Masukan dan Saran :**

---



---



---

**Skala Penilaian :**

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. Tidak Puas  | 4. Puas        |
| 2. Kurang Puas | 5. Sangat Puas |
| 3. Cukup Puas  |                |