

## KELUHAN DAN GANTI RUGI

### 1. Keluhan

Prosedur pengajuan keluhan terkait hasil sertifikasi Sertifikat Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan (SBUJPTL), pada LSBU PT Sertifikasi Kontraktor Indonesia sudah diatur dan dapat di akses oleh Badan Usaha. Badan usaha yang merasa dirugikan akibat hasil sertifikasi SBU (misalnya, karena adanya kesalahan dalam proses atau hasil sertifikasi) dapat mengajukan keluhan melalui berbagai tahapan cara sebagai berikut :

- 1) Website <https://sbuesdm.com>
- 2) Surat elektronik (E-mail): [esdm.ski@gmail.com](mailto:esdm.ski@gmail.com)
- 3) Chat Online: On Website
- 4) Telepon / Fax: 021-27937206
- 5) Tatap muka (contak person) dengan petugas pengaduan di Kantor LSBU PT SKI
- 6) Surat pengaduan
- 7) Kuesioner Kepuasan Masyarakat

### 2. Ganti Rugi

Komunikasi yang baik antara badan usaha dan LSBU PT SKI selama proses penanganan keluhan sangat penting untuk mencapai penyelesaian yang memuaskan. Selanjutnya terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan ganti rugi yang dilaksanakan oleh LSBU PT SKI kepada badan usaha yaitu :

- 1) Penyelesaian konstruktif:  
Jika keluhan dinyatakan valid, LSBU akan berusaha menyelesaikan ganti rugi secara konstruktif dan adil.
- 2) Jangka waktu penyelesaian:  
Penyelesaian ganti rugi memiliki batas waktu tertentu, LSBU PT SKI memberikan waktu maksimal 14 hari kerja.
- 3) Bentuk ganti rugi:  
Ganti rugi bisa berupa pengembalian biaya sertifikasi, kompensasi atas kerugian yang dialami, atau tindakan lain yang dianggap sesuai.
- 4) Pengembalian biaya:  
Jika permohonan sertifikasi tidak dapat diproses, LSBU PT SKI akan mengembalikan biaya sertifikasi yang telah dibayarkan.

5) Pembatalan proses:

Jika keluhan mengarah pada pembatalan proses sertifikasi, LSBU PT SKI akan membatalkan proses tersebut melalui sistem.

6) Penyampaian kembali:

Pemohon/Badan Usaha dapat mengajukan permohonan sertifikasi ke LSBU lain jika proses sertifikasi dibatalkan.