



# PT DIAN ANEKO NURCAHYA

Jl. Bungurasih Utara No. 25 , Kec. Waru , Kab. Sidoarjo , Provinsi Jawa Timur – 61256

Tlp : 085257310450 / 082232148350  
E-mail : diananekonurcahya.pt@gmail.com  
Website : <https://diananeko.com>

---

## PEDOMAN STANDAR MUTU PELAYANAN

Pedoman ini disusun untuk menetapkan STANDAR MUTU PELAYANAN PT. DIAN ANEKO NURCAHYA dalam proses penerimaan , pemeriksaan dan penyelesaian permohonan Sertifikat Laik Operasi ( SLO ) atau pelayanan Inspeksi Teknik lainnya. Tujuannya adalah untuk memastikan kualitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

### A. TAHAPAN PROSES PELAYANAN

Berikut adalah tahapan utama dalam proses PELAYANAN yang diatur oleh PT. DIAN ANEKO NURCAHYA:

#### 1. Penerimaan Permohonan

- a) Dokumen yang diperlukan dari pelanggan meliputi :
  - 1. Surat Permohonan Inspeksi dari pelanggan.
  - 2. Dokumen terkait seperti SIP , SJPBTL , MoU , atau ID pelanggan dari PLN.
  - 3. SPK/PO dari pemilik ke instalatir ( Pihak ketiga jika ada ).
  - 4. Diagram satu garis ( Single Line Diagram ) dari instalasi.
- b) Waktu proses verifikasi berkas : 3 hari kerja.
- c) Jika dokumen tidak lengkap , pelanggan diminta melengkapinya sebelum proses dilanjutkan.

#### 2. Persiapan Pelaksanaan Uji

- ✓ Setelah berkas dinyatakan lengkap , PT. DIAN ANEKO NURCAHYA akan mengirimkan surat pemberitahuan jadwal dan petugas uji kepada pelanggan.
- ✓ Proses ini memakan waktu 4 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.

#### 3. Pelaksanaan Uji Laik Operasi

- ✓ Pemeriksaan dan pengujian dilakukan oleh tim inspeksi PT. DIAN ANEKO NURCAHYA.
- ✓ Hasil pengujian meliputi:
  - 1. Hasil Pemeriksaan Instalasi.
  - 2. Hasil Uji Teknis.
  - 3. SPKPPP ( Surat Pernyataan Kesesuaian Pengujian dan Pemeriksaan ).
  - 4. LHPP ( Laporan Hasil Pemeriksaan dan Pengujian ).
- ✓ Jika instalasi laik operasi , proses dilanjutkan ke tahap pengesahan sertifikat.
- ✓ Waktu pelaksanaan uji : 6 hari kerja.



# PT DIAN ANEKO NURCAHYA

Jl. Bungurasih Utara No. 25 , Kec. Waru , Kab. Sidoarjo , Provinsi Jawa Timur – 61256

Tlp : 085257310450 / 082232148350

E-mail : diananekonurcahya.pt@gmail.com

Website : <https://diananeko.com>

---

#### **4. Penerbitan Sertifikat Laik Operasi**

- ✓ Jika hasil uji menyatakan instalasi laik operasi , Sertifikat Laik Operasi ( SLO ) akan diterbitkan.
- ✓ Sertifikat ini dilengkapi dengan nomor registrasi dan disahkan oleh pihak terkait.
- ✓ Waktu penerbitan sertifikat : 7 hari kerja setelah hasil uji selesai.

#### **5. Total Waktu PELAYANAN**

Total waktu proses penerimaan , pemeriksaan , uji dan penerbitan sertifikat adalah **20 hari kerja** jika semua tahapan berjalan lancar dan dokumen dinyatakan lengkap.

#### **B. STANDAR MUTU MUTU PELAYANAN**

Untuk menjaga Mutu Pelayanan , PT. DIAN ANEKO NURCAHYA menetapkan STANDAR MUTU berikut :

- 1) Kesesuaian Dokumen : Semua dokumen harus sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Dokumen yang tidak lengkap akan dikembalikan ke pelanggan untuk diperbaiki.
- 2) Komunikasi dengan Pelanggan : Surat pemberitahuan jadwal dan hasil uji dikirimkan kepada pelanggan tepat waktu sesuai dengan STANDAR MUTU yang ditentukan.
- 3) Kepastian Waktu : Setiap tahapan pelayanan memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas, seperti yang tercantum di atas.
- 4) Proses Pengesahan : Sertifikat hanya akan diterbitkan jika semua tahapan uji dan pemeriksaan telah selesai dan hasilnya memuaskan

#### **C. TANGGUNG JAWAB PELANGGAN**

Pelanggan wajib memastikan bahwa dokumen yang diajukan lengkap dan sesuai dengan persyaratan , serta bekerja sama dalam proses pengujian dan pemeriksaan.

#### **D. PELAPORAN DAN FEEDBACK**

- ✓ Pelaporan Kinerja Pelayanan : PT. DIAN ANEKO NURCAHYA akan melakukan pelaporan internal untuk memastikan semua STANDAR MUTU waktu dan kualitas Pelayanan terpenuhi.
- ✓ Feedback Pelanggan: Pelanggan diundang untuk memberikan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam setiap tahapan Pelayanan , yang akan digunakan untuk perbaikan Pelayanan di masa depan.
- ✓ Pedoman ini bertujuan untuk memastikan Pelayanan yang diberikan oleh PT. DIAN ANEKO NURCAHYA sesuai dengan STANDAR MUTU mutu yang diharapkan , dengan waktu yang efisien dan komunikasi yang baik dengan pelanggan.