



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.