



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

SERTIFIKAT BADAN USAHA

PT. AKMEI



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



KEBIJAKAN SERTIFIKASI

Persyaratan Umum :

1. Program audit untuk badan usaha mencakup tahap penilaian awal, audit surveilan pada tahun pertama dan audit perpanjangan di tahun kedua sampai sebelum berakhirnya SBU.
2. PT. AKMEI menjamin rencana audit ditetapkan sebagai dasar perjanjian tentang pelaksanaan dan penjadwalan kegiatan audit.
3. PT. AKMEI memiliki suatu proses seleksi dan penunjukan tim penilai dan audit surveilan.
4. PT. AKMEI mendokumentasikan prosedur penentuan waktu penilaian dan audit surveilan. Dalam menentukan waktu audit, PT. AKMEI dengan mempertimbangkan beberapa aspek berikut ini:
 - a. Persyaratan standar sistem manajemen yang sesuai
 - b. Ukuran dan kompleksitas
 - c. Konteks teknologi dan peraturan perundang-undangan.
 - d. Hasil audit sebelumnya
 - e. Jumlah lokasi dan multi-lokasi dipertimbangkan
5. Apabila pengambilan contoh multi lokasi digunakan untuk audit surveilan, AKMEI harus mengembangkan suatu program pengambilan contoh.
6. Tugas yang diberikan kepada Penanggung jawab auditor (Asesor Badan Usaha) dan tenaga auditor dan tim audit ditetapkan dan diketahui oleh direksi perusahaan dan mensyaratkan untuk :
 - a. Menguji dan memverifikasi struktur, kebijakan, proses, prosedur, rekaman dan dokumen terkait pelanggan.
 - b. Menentukan bahwa hal tersebut di atas memenuhi seluruh persyaratan yang sesuai dengan lingkup sertifikasi yang dimaksud
 - c. Menginformasikan kepada pelanggan atas setiap temuan ketidaksesuaian dengan kebijakan (standar)
7. PT. AKMEI menyediakan nama dan bila diminta menyediakan informasi latar belakang setiap penanggung jawab auditor (Asesor Badan Usaha) dan tenaga auditor.
8. Rencana Penilaian dan audit dikomunikasikan dan tanggal harus disetujui sebelumnya bersama dengan pelanggan.
9. PT. AKMEI memiliki suatu proses untuk melaksanakan penilaian dan audit lapangan
10. PT. AKMEI memberikan laporan tertulis untuk setiap audit penanggung jawab auditor (Asesor Badan Usaha) dan tenaga auditor dan tim surveilan tidak boleh merekomendasikan penyelesaian tertentu.



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



11. PT. AKMEI menginformasikan kepada pelanggan untuk menganalisa penyebab dan menjelaskan koreksi spesifik dan tindakan korektif yang dilakukan atau direncanakan, untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terdeteksi dalam waktu yang ditentukan.
12. PT. AKMEI mengkaji dan memeriksa dokumen yang dikoreksi yang dilakukan oleh pelanggan untuk menentukan proses selanjutnya.
13. PT .AKMEI menjamin bahwa penanggung jawab audtor (Asesor Badan Usaha) dan tenaga auditor berbeda dengan personil yang membuat keputusan sertifikasi
14. PT .AKMEI menginformasikan sebelum membuat keputusan mengenai :
 - a. Informasi yang cukup diberikan oleh penanggung jawab audtor dan tenaga audtor berkaitan dengan persyaratan sertifikasi
 - b. PT. AKMEI telah mengkaji, menerima dan memverifikasi koreksi untuk seluruh ketidaksesuaian.

Sertifikasi

1. Pemohon

PT.AKMEI mensyaratkan, wakil yang berwenang dari pemohon untuk memberikan kelengkapan informasi, yang meliputi :

- Permohonan Sertifikasi ;
- Bentuk Surat Permohonan Badan Usaha ;
- Formulir Permohonan Klasifikasi/Subklasifikasi ;
- Surat Pernyataan Badan Usaha untuk PJB
- Formulir Isian Data Administrasi
- Formulir Isian Data Pengurus
- Formulir Isian Data Penanggung Jawab
- Formulir Data Keuangan
- Neraca
- Formulir Isian Data Personalia
- Formulir Isian Pengalaman Badan Usaha
- Formulir Isian Data Peralatan

2. Kajian Pemohon

- PT.AKMEI melakukan kajian terkait klasifikasi dan kualifikasi yang dimohonkan, Badan Usaha dan Kelengkapan Dokumen Permohonan.
- Berdasarkan Kajian, PT.AKMEI menetapkan Kompetensi yang dibutuhkan penanggung jawab teknik dan tenaga teknik
- penanggung jawab teknik dan tenaga teknik yang ditunjuk memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang/subbidang yang dimohonkan.



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



3. Sertifikasi

- PT. AKMEI melakukan verifikasi dan validasi terhadap dokumen Badan Usaha untuk menjamin bahwa Badan Usaha mempunyai kemampuan sesuai klasifikasi dan Kualifikasi Badan Usaha yang diajukan;
- PT. AKMEI melakukan asesmen dari dokumen Badan Usaha berdasarkan Persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Manusia dan peraturan lain yang terkait;
- Proses Asesmen direncanakan dan disusun oleh PT. AKMEI dan dilaksanakan oleh penanggung jawab auditor (asesor badan usaha madya) dan tenaga auditor (asesor badan usaha muda) sehingga menjamin bahwa semua persyaratan klasifikasi dan kualifikasi Badan Usaha dapat terpenuhi.
- Penanggung jawab auditor (asesor badan usaha utama) dan tenaga auditor (asesor badan usaha madya) melaporkan rekomendasi kelayakan klasifikasi dan kualifikasi atas hasil penilaian Badan Usaha kepada Direktur Utama PT.AKMEI Pusat sebagai dasar pembuatan berita acara kelayakan.
- Atas dasar laporan rekomendasi kelayakan klasifikasi dan kualifikasi dari penanggung jawab auditor(asesor badan usaha utama) dan tenaga auditor (asesor badan usaha madya), maka Direktur Utama PT. AKMEI Pusat akan membuat Berita Acara Kelayakan untuk disampaikan ke Dirjen Ketenagalistrikan, **atau** jika tidak memenuhi persyaratan, Direktur Utama PT.AKMEI Pusat memberikan Surat Penolakan untuk disampaikan kepada PT.AKMEI / Wilayah,

Kegiatan Survailen

Umum

- PT.AKMEI mengembangkan kegiatan Survailen sehingga keterwakilan area dan fungsi yang dicakup dalam lingkup manajemen di pantau secara regular dan memperhitungkan perubahan yang ada pada pelanggan yang disertifikasi dan sistem Manajemennya.
- Kegiatan surveilen harus mencakup audit lapangan dengan mengaudit pemenuhan persyaratan spesifikasi sistem manajemen pelanggan tersertifikasi, berkaitan dengan standar klasifikasi dan kualifikasi yang diberikan. Kegiatan survailen lainnya dapat mencakup.

Audit Survailen

- Audit Survailen adalah audit lapangan, tetapi bukan audit sistem secara menyeruh dan harus direncanakan bersama dengan kegiatan survailen lainnya sehingga lembaga sertifikasi dapat memelihara kepercayaan bahwa sistem manajemen yang disertifikasi



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



tetap memenuhi persyaratan diantara audit survailen harus mencakup kinerja Badan Usaha.

- Audit survailen harus dilaksanakan satu kali dalam setahun.

Pemeliharaan Sertifikasi

PT.AKMEI harus memelihara sertifikasi didasarkan atas peragaan bahwa pelanggan terhadap persyaratan sertifikasi. Pemeliharaan sertifikasi pelanggan dapat didasarkan kesimpulan postif oleh ketua Tim Audit tanpa dilakukan kajian independen lebih lanjut dengan ketentuan bahwa personel kompeten dari PT.AKMEI memantau kegiatan survailennya termasuk pemantauan pelaporan yang dilakukan auditor nya untuk mengkonfirmasi bahwa kegiatan sertifikasi dioperasikan secara efektif.

Sertifikasi Ulang

Kegiatan sertifikasi ulang akan dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Kementrian ESDM cq. Dirjen Ketenagalistrikan.

Audit Khusus

Perluasan Klasifikasi dan Kualifikasi

PT.AKMEI merespon permohonan untuk perluasan klasifikasi dan kualifikasi yang telah diberikan, melakukan suatu kajian terhadap permohonan dan menentukan kegiatan audit yang penting untuk memutuskan perluasan yang diberikan atau tidak. Hal ini dilakukan seperti prosedur sertifikasi.

Audit Tidak Terjadwal (Short Notice)

PT.AKMEI melakukan audit tidak terjadwal terhadap pelanggan yang disertifikasi untuk menginvestigasi keluhan atau berkaitan dengan perubahan-perubahan dari pelanggan tidak berhubungan dengan kemampuan badan usaha (Bersifat Administratif).

Banding

1. PT.AKMEI memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan terhadap banding.
2. Penjelasan proses penanganan banding harus tersedia untuk publik
3. PT.AKMEI bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. PT.AKMEI menjamin bahwa proses yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang melaksanakan penilaian dan membuat keputusan sertifikasi.
4. Pengajuan investigasi, dan keputusan banding harus tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon banding.



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



5. Proses penanganan banding harus mencakup minimal elemen dan metode berikut
 - a. Garis besar proses untuk penerimaan, validasi dan investigasi banding, dan untuk memutuskan tindakan yang timbul, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa.
 - b. Memindai (tracking) dan merekam banding, termasuk tindakan yang diambil untuk penyelesaian.
 - c. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan
6. PT.AKMEI memberitahu diterimanya permohonan banding dan harus menyampaikan laporan kemajuan serta hasil (outcome) kepada pemohon banding
7. Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pemohon banding harus dibuat oleh atau dikaji dan disetujui oleh satu atau lebih individu yang terlibat sebelumnya dalam subyek banding.
8. PT.AKMEI memberikan pernyataan resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

Keluhan

1. Penjelasan proses penanganan keluhan harus dapat diakses publik.
2. Selama penerimaan keluhan PT.AKMEI mengkonfirmasi keterkaitan keluhan tersebut dengan kegiatan sertifikasi yang menjadokan tanggung jawabnya, bila terkait, harus diselesaikan. Jika keluhan terkait dengan sistem manajemen pelanggan yang disertifikasi, maka pemeriksaan keluhan harus mempertimbangkan efektivitas sistem manajemen yang disertifikasi.
3. Setiap keluhan tentang pelanggan yang disertifikasi harus diteruskan oleh PT.AKMEI kepada pelanggan yang disertifikasi pada waktu yang tepat
4. PT.AKMEI memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan terhadap keluhan. Proses ini harus mensyaratkan kerahasiaan yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan.
5. Proses penanganan keluhan harus mencakup minimal elemen dan metode berikut :
 - a. Garis besar proses untuk menerima, memvalidasi, menginvestigasi keluhan dan untuk memutuskan apa tindakan yang harus diambil untuk meresponnya :
 - b. Memindai (tracking) dan merekam banding, termasuk tindakan yang diambil sebagai respon terhadap hal tersebut.
 - c. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.
 - d. PT.AKMEI bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan.
 - e. Jika dimungkinkan, PT.AKMEI memberitahu diterimanya permohonan keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pemohon keluhan



PT ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Akreditasi Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 8 Stf/20/DJL.4/2017

Komplek Ruko Batununggal, Jl. Batununggal Indah Raya No. 19a, Bandung 40266

Telp : (+62 22) 751 0461, Fax : (+62 22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com Website : www.akmei2718.co.id



- f. Keputusan untuk dikomunikasi kepada pemohon harus dibuat, dikaji dan disetujui oleh satu atau lebih individu yang tidak terlibat dengan keluhan sebelumnya.
- g. Apabila dimungkinkan, PT.AKMEI memberikan pernyataan resmi pada akhir proses penanganan keluhan pihak yang mengajukan keluhan
- h. PT.AKMEI menentukan bersama sama dengan pelanggannya dan pihak yang mengajukan keluhan, apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan.

Rekaman Pemohon dan Pelanggan

1. PT. AKMEI memelihara rekaman audit dan kegiatan sertifikasi lainnya untuk seluruh pelanggan termasuk seluruh organisasi yang mengajukan permohonan dan seluruh organisasi yang diaudit, disertifikasi atau yang.
2. Rekaman pelanggan yang disertifikasi harus mencakup hal-hal berikut :
 - a. Informasi permohonan dan laporan audit survailen, dan sertifikasi ulang ;
 - b. Perjanjian Sertifikasi;
 - c. Verifikasi koreksi dan tindakan korektif;
 - d. Rekaman keluhan dan banding, dan koreksi dan tindakan korektifnya;
 - e. Pertimbangan dan keputusan, jika ada;
 - f. Dokumentasi keputusan sertifikasi;
 - g. Dokumen sertifikasi, termasuk ruang lingkup sertifikasi berkenaan dengan produk, proses, atau jasa bila ada
 - h. Rekaman terkait pentingnya untuk menetapkan kredibilitas sertifikasi seperti bukti kompetensi AKBU
3. PT. AKMEI menyimpan rekaman permohonan dari pelanggan untuk menjamin bahwa informasi disimpan secara rahasia. Rekaman harus ditransportasikan, ditransmisikan atau ditransfer dengan cara yang menjamin bahwa kerahasiaan terpelihara.
4. PT. AKMEI memiliki kebijakan dan Prosedur terdokumentsi tentang masa refensi rekaman. Rekaman harus disimpan untuk jangka waktu siklus terakhir ditambah satu siklus sertifikasi lengkap.