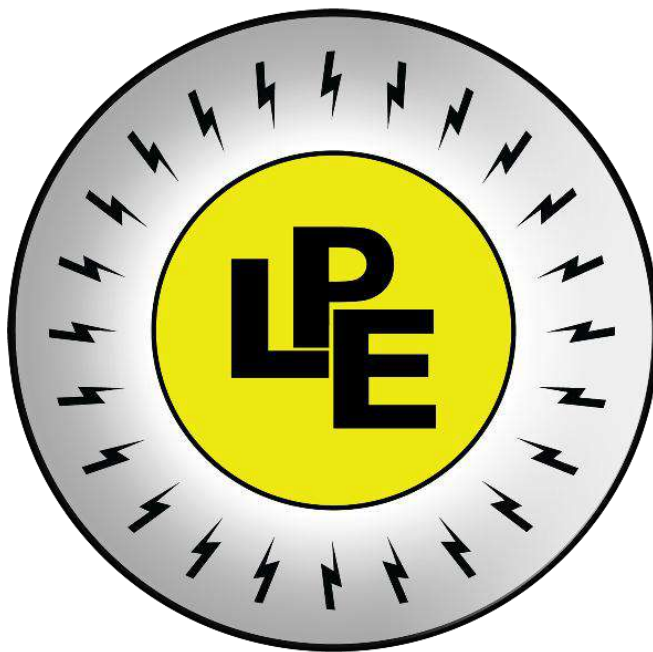


MANUAL MUTU TAHUN 2023



PT. LINTAS PRIMA ENERGI



PT. LINTAS PRIMA ENERGI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

LEMBAR PENGESAHAN

M A N U A L M U T U

Judul : BAB I – PENDAHULUAN

No. Dokumen : LPE - 01

Revisi : 00

No. Copy :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

DIBUAT OLEH	DISAHKAN OLEH
Sumadi	Subyantoro
MANAGEMENT REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA
Tanggal : 2 Januari 2022	Tanggal : 2 Januari 2022

(Three blue 'COPY' stamps are overlaid on the signature area.)

**MANUAL MUTU****1.1 LATAR BELAKANG**

Berdasarkan Undang - Undang RI No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral **Nomor 38 tahun 2018** Tentang **Tata Cara Akreditasi dan Sertifikasi Ketenagalistrikan**, mewajibkan lembaga inspeksi teknik yang melaksanakan sertifikasi laik operasi ketenagalistrikan harus menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan SNI yang berlaku.

Manual Mutu disusun karena adanya kebutuhan perusahaan dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan adanya peraturan perundang undangan ketenagalistrikan serta untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan melalui penerapan standar sistem manajemen mutu berdasarkan standar yang berlaku secara internasional.

Dalam rangka menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat pada masa yang akan datang serta persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan yang semakin meningkat, maka perusahaan agar bisa bertahan dan mengembangkan usahanya dengan selalu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

PT. Lintas Prima Energi memiliki komitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima yang optimal sebagai Perusahaan yang bergerak dibidang jasa sebagai LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK. Untuk itu PT. Lintas Prima Energi selalu berupaya untuk memenuhi persyaratan, kebutuhan dan keinginan pengguna jasa sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Untuk memenuhi hal tersebut diatas, **PT. Lintas Prima Energi** menetapkan untuk menerapkan, memelihara serta mengembangkan SISTEM MANAJEMEN MUTU dalam kegiatan usahanya. Untuk itu PT. Lintas Prima Energi bertekad untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dan sinambungan dan memiliki prinsip fokus pada pelanggan.



**MANUAL MUTU**

Selain itu berkomitmen untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia agar menghasilkan tenaga - tenaga yang terampil dan kompeten untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi pengguna jasa.

Tujuan dari Sistem Manajemen Mutu ini adalah :

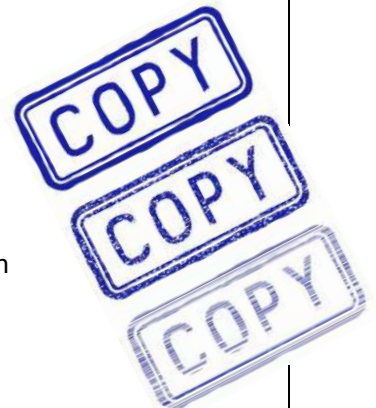
- Memperagakan kemampuan Lembaga Inspeksi Teknik PT. Lintas Prima Energi untuk dapat menyediakan jasa yang sesuai dengan persyaratan khususnya persyaratan dari pelanggan secara konsisten;
- Pengakuan atas kemampuan teknik Lembaga Inspeksi Teknik PT. Lintas Prima Energi dalam penerapan metode yang sudah ter standarisasi dan metode yang disusun sendiri.

Guna untuk memperagakan kepada semua pihak yang berkepentingan dan menginformasikan kepada mereka bahwa PT. Lintas Prima Energi telah melakukan penerapan pengendalian untuk memberikan jaminan mutu kepada pelanggan.

Manual Mutu ini berlaku di Lembaga Inspeksi Teknik PT. Lintas Prima Energi dan untuk selanjutnya dalam system dokumentasi mutu disebut Lembaga Inspeksi Teknik PT. Lintas Prima Energi (disingkat menjadi LIT – LPE) yang bertempat di Gedung AKLI, Jl. KH. Abdullah Syafei'ie No. 36 G, Lapangan Roos, tebet, Jakarta Selatan.

JIT – LPE memiliki jasa pelayanan yang terdiri :

- a. Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU);
- b. Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD);
- c. Jaringan Distribusi Tenaga Listrik Tegangan Menengah;
- d. Jaringan Distribusi Tenaga Listrik Tegangan Rendah; dan
- e. Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik Tegangan Menengah

1.2 LEGALITAS PT. LINTAS PRIMA ENERGI

1. Sertifikat Akreditasi PT. Lintas Prima Energi

Nomer 13 Stf/20/DJL.4/2015 Tanggal Akreditasi 07 September 2015 berlaku hingga 07 September 2020.

2. Sertifikat Badan Usaha Pembangkit Tenaga Listrik Diesel

Nomer Sertifikat : 031.1.307.B.3F.3174.B18
Nomer Registrasi : 0410.04.B18

3. Sertifikat Badan Usaha Pembangkit Tenaga Listrik Uap

Nomer Sertifikat : 393.1.301.B.1E.3174.J17
Nomer Registrasi : 2947.02.J17

4. Sertifikat Badan Usaha Jaringan Distribusi Tenaga Listrik TM.

Nomer Sertifikat : 029.1.1.313.B.1E.3174.B18
Nomer Registrasi : 0408.02.B18

5. Sertifikat Badan Usaha Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik TM.

Nomer Sertifikat : 028.1.1.315.B1M.3174.B18
Nomer Registrasi : 0407.02.B18

6. CERTIFICATE TuV Nord Management System as per ISO 9001 :2015

Diterbitkan tanggal : 06 September 2017
Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2020

7. CERTIFICATE TuV Nord Management System as per ISO 18000:2007

Diterbitkan tanggal : 06 September 2017
Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2020

8. AKTE PENDIRIAN PERSEROAN TERBATAS

NOMER 08 Tanggal 30 Merat 2012

9. Surat Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

Nomor :18/AB.4/31.74/1.824.15/2018

10. Tanda Daftar Perusahaan Nomor 11491/AC.3.7/31.74/-1824.../e/2018.

11. Surat Keterangan Nomor :9/27.1BU-1/31.7401.1005/-071.562/e/2018

Tentang Keterangan Domisili Perusahaan a.n PT. Lintas Prima Energi

12. Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI Nomor : AHU-

28803.AH.01.01 Tahun 2012. Tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan.

13. NPWP PT Lintas Prima Energi nomor 03.227.783.2 - 019.000

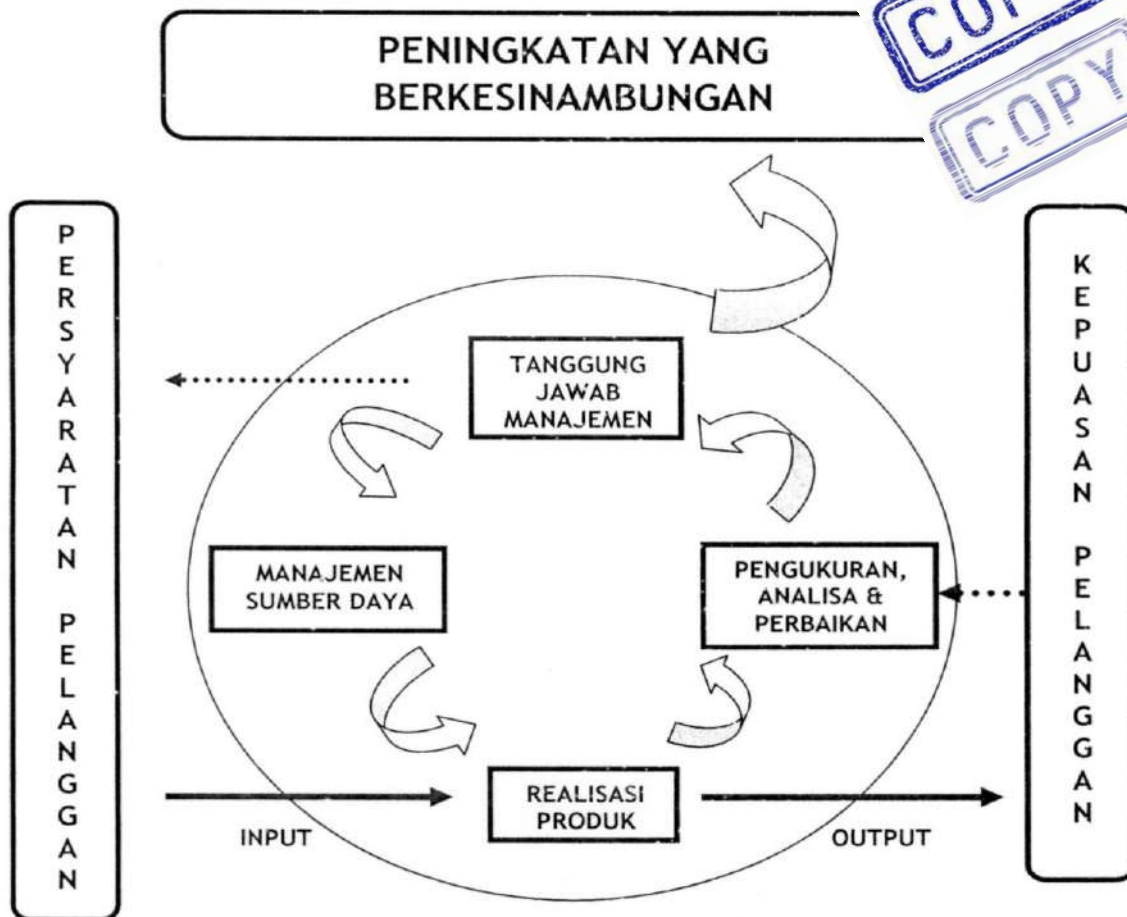






MANUAL MUTU

**1.2 GAMBAR SIKLUS PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU**

COPY
COPY
COPY



Note :

-  : AKTIVITAS NILAI TAMBAH
-  : ARUS INFORMASI

**MANUAL MUTU****1.3 Profil Perusahaan****1.3.1 Data Singkat**

- Nama : PT. Lintas Prima Energi
- Alamat Kantor : Gedung DPD AKLI Jl. KH Abdullah Syafe'ie
No.36G Lapangan Roos, Tebet, Jakarta Selatan
- Alamat email : lintasprimaenergi@gmail.com
- Dibentuk : Tanggal 30 Maret 2012
- Bisnis Inti : Lembaga Inspeksi Teknik
- Modal Usaha : Rp. 250.000.000,00
- Wilayah Usaha : Seluruh Wilayah Indonesia

COPY
COPY
COPY

**MANUAL MUTU****1.3.2 Sejarah Singkat Perusahaan**

Perusahaan didirikan oleh beberapa orang yang memiliki pengetahuan tentang regulasi ketenagalistrikan dan pengalaman keteknikan ketenagalistrikan, serta keuangan, bergabung untuk dapat melakukan pekerjaan uji laik operasi tenaga listrik melalui lembaga inspeksi teknik.

Dalam rangka melaksanakan pekerjaan tersebut dibentuk wadah perseroan terbatas dengan nama PT. Lintas Prima Energi, yang didirikan dengan Akta Pendirian Nomor 08 tanggal 30 Maret 2012, dibuat oleh Notaris Vivi Novita Ranadireksa SH, M Kn.

Perusahaan dikelola oleh para senior yang berpengalaman untuk mengembangkan perusahaan dalam melayani permintaan pemilik instalasi tenaga listrik untuk melakukan uji laik operasi instalasi tenaga listrik, sehingga terwujud instalasi tenaga listrik aman, andal dan ramah lingkungan.

Untuk menjawab keperluan tersebut diatas, PT. Lintas Prima Energi merupakan mitra usaha yang tepat sebagai perusahaan spesialis dalam rangka melakukan pemeriksaan dan pengujian laik operasi dan sertifikasi instalasi tenaga listrik.





PT. LINTAS PRIMA ENERGI

MM – 01

NO REVISI : 00

BAB I - PENDAHULUAN

Tgl TERBIT : 2 Januari 2015

HALAMAN : 7 Dari 7

MANUAL MUTU

VISI

Menjadi partner yang terpercaya bagi penyedia tenaga listrik dalam mewujudkan instalasi tenaga listrik yang handal, aman, terpercaya dan ramah lingkungan serta efisien.

MISI

Memberikan layanan jasa inspeksi teknik sesuai standar yang berlaku dalam melaksanakan pemeriksaan dan pengujian instalasi tenaga listrik sehingga aman, handal, ramah lingkungan, serta memberikan pelayanan secara prima dengan mutu terbaik, tepat waktu, dengan biaya yang kompetitif sehingga terwujud keselamatan ketenagalistrikan.





PT. LINTAS PRIMA ENERGI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

LEMBAR PENGESAHAN

M A N U A L M U T U

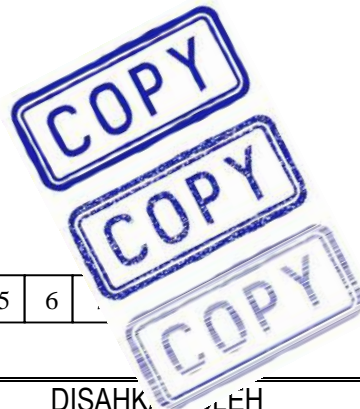
Judul : BAB II - RUANG LINGKUP

No. Dokumen : LPE - 01

Revisi : 00

No. Copy :

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---



DIBUAT OLEH	DISAHKAN OLEH
Sumadi	Subyantoro
MANAGEMENT REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA
Tanggal : 2 Januari 2017	Tanggal : 2 Januari 2017

**MANUAL MUTU****2.1. UMUM**

PT. Lintas Prima Energi menetapkan dasar dan pedoman dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu yaitu menjamin mutu pelayanan, menjaga proses pelayanan dalam kondisi terkendali, menjaga konsistensi dalam pelayanan yang baik serta melakukan perbaikan yang berkesinambungan agar dapat menghasilkan pelayanan yang memenuhi persyaratan, kebutuhan & harapan pelanggan.

2.2 RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

PT. Lintas Prima Energi menetapkan bahwa Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu meliputi kegiatan Inspeksi Teknik Instalasi Tenaga Listrik.

2.3. PENGECEUALIAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

PT. Lintas Prima Energi dalam melaksanakan penerapan Sistem Manajemen Mutu pada kegiatan operasional, terdapat pengecualian dalam penerapan persyaratan / Klausul Sistem Manajemen mutu karena keterbatasan kemampuan Organisasi.

Pengecualian ini tidak mengganggu pelayanan kepada pelanggan. Persyaratan yang tidak dapat diterapkan adalah sebagai berikut :

7.3	DESAIN DAN PENGEMBANGAN	Perusahaan mengecualikan pasal ini karena dalam kegiatan perusahaan tidak melibatkan tahapan desain dan pengembangan
7.4	PEMBELIAN	Perusahaan mengecualikan pasal ini karena dalam kegiatan perusahaan tidak melibatkan Proses pembelian

COPY
COPY
COPY



PT. LINTAS PRIMA ENERGI

LPE - 02

NO REVISI : 00

BAB II - RUANG LINGKUP

Tgl TERBIT : 2 Januari 2015

HALAMAN : 2 Dari 2

MANUAL MUTU

7.5.4	HAK MILIK PELANGGAN	Perusahaan mengecualikan pasal ini karena produknya adalah jasa yang tidak menggunakan peralatan pelanggan
--------------	----------------------------	--

COPY
COPY
COPY



PT. LINTAS PRIMA ENERGI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

LEMBAR PENGESAHAN

M A N U A L M U T U

Judul : BAB III - ISTILAH & DEFINISI

No. Dokumen : LPE - 01

Revisi : 00

No. Copy :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

DIBUAT OLEH	DISAHKAN OLEH
Sumadi	Subyantoro
MANAGEMENT REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA
Tanggal : 2 Januari 2015	Tanggal : 2 Januari 2015

COPY

COPY

COPY

**BAB III - ISTILAH &
DEFINISI****MANUAL MUTU****3.1. ISTILAH DAN DEFINISI**

PELANGGAN	:	Personil/organisasi yang memberi kerja/berpotensi untuk memberi pekerjaan kepada organisasi ses dengan ruang lingkup pelayanan organisasi
ORGANISASI	:	PT. Lintas Prima Energi
UJI LAIK OPERASI	:	Pemeriksaan dan pengujian yang dilaksanakan sebagai syarat diterbitkannya Sertifikat L Operasi
BERITA ACARA UJI LAIK OPERASI	:	Berita Acara yang menyatakan telah dilaksanakan pemeriksaan dan pengujian atas kesesuaian instalasi tenaga listrik terhadap persyaratan uni siap dioperasikan
PELAKSANA PENGUJIAN	:	Tenaga Ahli yang ditunjuk untuk melaksanakan Uji Laik Operasi yang bersertifikat kompetensi
LAPORAN UJI LAIK OPERASI	:	Laporan hasil dari pelaksanaan Uji Laik Operasi
DOKUMEN KONTRAK	:	Suatu dokumen perjanjian yang mengikat antara dua pihak yang melakukan perjanjian
REVIEW DOKUMEN	:	Kegiatan untuk meninjau dan menganalisis kembali isi serta kelengkapan dokumen
REVIEW DESAIN	:	Kegiatan untuk meninjau dan menganalisis kembali hasil desain/perencanaan
PERENCANAAN	:	Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk kelayakan suatu rencana kegiatan terkait
PENGENDALIAN	:	Suatu kegiatan yang dilakukan agar suatu pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencananya
AUDIT INTERNAL	:	Suatu kegiatan untuk memastikan keefektifan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan sebagai sarana untuk perbaikan yang berkelanjutan
LEAD AUDITOR	:	Seseorang yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasi, memimpin & mengambil keputusan dalam pelaksanaan Audit Internal
AUDITEE	:	Bagian atau personil yang akan diaudit

COPY**COPY****COPY**



PT. LINTAS PRIMA ENERGI

LPE – 03

NO REVISI : 00

**BAB III - ISTILAH &
DEFINISI**

Tgl TERBIT : 2 Januari 2015

HALAMAN : 2 Dari 2

MANUAL MUTU

PANDUAN MUTU	:	Dokumen yang merincikan system manajemen mutu suatu organisasi 9SNI 19-9000-2001).
PENGUJIAN	:	Penentuan satu atau lebih karakteristik sesuai prosedur (SNI 19-9000-2001).
PROSEDUR	:	Cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses (SNI 19-9000-2001).
TINDAKAN PENCEGAHAN	:	Suatu tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan akar penyebab masalah yang bersifat potensial sehingga dapat mencegah agar ketidaksesuaian tersebut tidak terulang
INSPEKSI	:	Serangkaian kegiatan mengamati, menganalisa dan mengevaluasi kemampuan yang diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan serta sikap 9SNI 19-9000-2001).
KOMPETENSI	:	Kemampuan yang diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan ser 9000-2001).

COPY

COPY

COPY

**BAB III - ISTILAH &
DEFINISI****R E F E R E N S I**

- 1) **Undang - Undang RI No. 30 Tahun 2009** Tentang Ketenagalistrikan
- 2) **Undang - Undang RI No. 23 Tahun 2016** Tentang Pemerintahan Daerah
- 3) **Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2016** Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Akreditasi Dan Sertifikasi Ketenagalistrikan.
- 4) **Peraturan Menteri No. 38 Tahun 2018** Tata Cara Akreditasi Dan Sertifikasi Ketenagalistrikan.
- 5) **Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2018** Tata Cara Akreditasi Dan Sertifikasi Ketenagalistrikan
- 6) **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2012** Tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik.
- 7) **Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia nomor: 28 tahun 2012** tentang tata cara permohonan wilayah usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum.
- 8) **Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 21 tahun 2008** tentang baku mutu emisi sumber tidak bergerak bagi usaha dan/atau kegiatan pembangkit tenaga listrik termal.
- 9) **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012** Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik dengan Rahmat Tuhan yang Maha Esa.
- 10) **Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup No : kep-48/menlh/11/1996** tentang Baku Tingkat Kebisingan Menteri Negara Lingkungan Hidup.
- 11) **Peraturan Menteri Negara Lingkungan hidup nomor 21 tahun 2008** tentang baku mutu emisi sumber tidak bergerak bagi usaha dan/atau

COPY**COPY****COPY**

kegiatan pembangkit tenaga listrik termal

COPY

COPY

COPY

**BAB IV - SISTEM
MANAJEMEN MUTU****MANUAL MUTU****4.1. UMUM**

PT. Lintas Prima Energi menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu dan akan meningkatkan secara terus menerus keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu.

Sebagai implementasi, Organisasi harus melakukan :

1. Menetapkan proses yang dibutuhkan oleh Sistem Manajemen Mutu serta aplikasinya ke seluruh bagian Organisasi.
2. Menentukan urutan dan interaksi dari proses tersebut
3. Menentukan kriteria dan metoda yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan dan pengendalian dari proses ini berjalan efektif.
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses tersebut.
5. Memantau, mengukur apabila memungkinkan dan menganalisa proses bagi sistem manajemen mutu.
6. Menerapkan tindakan yang perlu untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses terkait.
7. Hal tersebut diatas digambarkan dalam LAMPIRAN MANUAL MUTU (LAMPIRAN NO.01 sampai dengan LAMPIRAN NO.05), PROSEDUR MUTU dan REKAMAN / CATATAN terkait.

COPY**4.2. PERSYARATAN DOKUMENTASI****4.2.1. UMUM**

PT. Lintas Prima Energi mendokumentasikan Manual Mutu untuk menjelaskan komitmen Organisasi dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.

COPY**COPY**

**BAB IV - SISTEM
MANAJEMEN MUTU****M A N U A L M U T U**

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu yang dipergunakan terdiri atas :

- a. Kebijakan Mutu.
- b. Manual Mutu.
- c. Lampiran Manual Mutu meliputi : Struktur Organisasi, Bisnis Proses Diagram, Kebijakan dan Sasaran Mutu, Deskripsi dan Spesifikasi Kerja.
- d. Prosedur Mutu.
- e. Formulir dan Rekaman.
- f. Dokumen pendukung lainnya seperti : Spesifikasi Pekerjaan, Surat Keputusan, Perjanjian Kerjasama, dsb.

4.2.2. MANUAL MUTU

PT. Lintas Prima Energi harus menetapkan Manual Mutu yang meliputi:

- a. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu termasuk penjelasan atas persyaratan yang tidak dapat diaplikasikan (lihat MM - 02 :MANUAL MUTU BAB II mengenai RUANG LINGKUP)
- b. Prosedur terdokumentasi dan rekaman yang ditetapkan untuk persyaratan Sistem Manajemen Mutu
- c. Penjelasan interaksi antara proses dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.

4.2.3. PENGENDALIAN DOKUMEN MUTU

PT. Lintas Prima Energi harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan serta memelihara PROSEDUR PENGENDALIAN DOKUMEN (PM - MR - 04), Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen ini menjelaskan tentang persyaratan pendokumentasian yang dibutuhkan seperti :



**BAB IV - SISTEM
MANAJEMEN MUTU****M A N U A L M U T U****4.2.3. PENGENDALIAN DOKUMEN MUTU**

- a. Pengesahan Dokumen sebelum diterbitkan.
- b. Peninjauan dan pembaharuan dokumen sesuai dengan kebutuhan serta pengesahan ulang dokumen.
- c. Perubahan dan status revisi dokumen terbaru telah diidentifikasi.
- d. Versi dokumen yang berlaku tersedia pada lokasi penggunaannya.
- e. Dokumen tetap dapat dibaca dan mudah diidentifikasi
- f. Dokumen eksternal yang berhubungan dengan perencanaan dan operasi diidentifikasi dan terkendali distribusinya.
- g. Pencegahan penggunaan yang tidak diinginkan dari dokumen kadaluarsa dan menggunakan identifikasi yang sesuai jika dokumen kadaluarsa tersebut disimpan untuk tujuan tertentu.
- h. Kerahasiaan dokumen dan data.

COPY**COPY****COPY****4.2.4. PENGENDALIAN REKAMAN MUTU**

PT. Lintas Prima Energi menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan serta memelihara Rekaman Mutu untuk menunjukkan kesesuaian dan bukti pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu. Organisasi telah membuat pengendalian terhadap Rekaman Mutu sehingga dapat dibaca, mudah diidentifikasi dan mudah diambil. Untuk itu Organisasi telah menetapkan PROSEDUR PENGENDALIAN REKAMAN MUTU (PM - MR - 03) untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, penarikan kembali, waktu penyimpanan dan disposisi rekaman mutu. Rekaman harus tetap mudah dibaca, siap ditunjukkan dan diambil.



PT. LINTAS PRIMA ENERGI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

LEMBAR PENGESAHAN

M A N U A L M U T U

**Judul : BAB V - TANGGUNG JAWAB
MANAJEMEN**

No. Dokumen : LPE - 01

Revisi : 00

No. Copy :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

COPY

COPY

COPY

DIBUAT OLEH	DISAHKAN OLEH
Sumadi	Subyantoro
MANAGEMENT REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA
Tanggal : 2 Januari 2015	Tanggal : 2 Januari 2015

**MANUAL MUTU****5.1. KOMITMEN MANAJEMEN**

Top Management menerbitkan dokumen-dokumen mutu untuk digunakan sebagai Pedoman dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu. Pedoman ini memperkenalkan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan sesuai dengan Persyaratan. Untuk itu, Organisasi bertekad menerapkan, mendukung, memonitor dan meninjau secara terus menerus penerapan Sistem Manajemen Mutu yang telah ditetapkan. Organisasi berkomitmen akan selalu menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan persyaratan, kebutuhan dan harapan dari pelanggan.

Dalam menunjang kualitas pelayanan, maka Organisasi berkomitmen untuk menyediakan dan memelihara sarana pendukung terkait serta meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada.

5.2. FOKUS KEPADA PELANGGAN

Top Management selalu mengacu pada persyaratan pelanggan, peraturan perundang-undangan dan persyaratan terkait lainnya dalam merealisasikan pelayanan. Untuk itu Organisasi mempunyai komitmen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut diatas sebagai dasar untuk fokus kepada pelanggan. Organisasi telah mengkomunikasikan persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan kepada seluruh personil terkait agar saling mendukung dalam memenuhi hal tersebut.

5.3. KEBIJAKAN MUTU

Manajemen **PT. Lintas Prima Energi** menetapkan Kebijakan Mutu yang merupakan salah satu persyaratan penting dalam Manual Mutu. Kebijakan Mutu ini terdapat pada **LAMPIRAN - 2 MANUAL MUTU**.

COPY**COPY****COPY**

**BAB V - TANGGUNG
JAWAB MANAJEMEN****M A N U A L M U T U**

Penjelasan **Kebijakan Mutu** adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat waktu untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang direncanakan.
- b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat mutu sesuai dengan spesifikasi teknis yang disyaratkan.
- c. Memberikan pelayanan dengan tepat biaya yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.
- d. Memberi pelayanan sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan yang tertuang dalam perjanjian kontrak.
- e. Memberi pelayanan sesuai dengan persyaratan terkait yaitu mematuhi perundang-undangan yang berlaku, standar maupun persyaratan dari pihak terkait lainnya.
- f. Memiliki komitmen untuk melakukan penyempurnaan secara berkesinambungan, organisasi dan seluruh personil yang ada didalamnya berkomitmen untuk setalu meningkatkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara berkesinambungan
- g. Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu kepada semua karyawan yang ada dalam organisasi

5.4. PERENCANAAN**5.4. 1. SASARAN MUTU**

Dalam rangka merealisasikan Tujuan perusahaan yang tertuang dalam Kebijakan Mutu tersebut diatas maka **Manajemen PT. Lintas Prima Energi** menetapkan **SASARAN MUTU** di tiap proses utamanya untuk mendukung pencapaian Sasaran Mutu sebagaimana disampaikan pada **LAMPIRAN -3 MANUAL MUTU.**

COPY

COPY

COPY

**BAB V - TANGGUNG
JAWAB MANAJEMEN****M A N U A L M U T U****5.4.2. PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU**

Top Management juga menetapkan **RENCANA MUTU / QUALITY PLAN** yang diperlukan dalam pelaksanaan proses untuk memenuhi persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan serta Sasaran Mutu yang ditetapkan. Dan sebagai sarana untuk mengendalikan perencanaan dan penerapannya jika terdapat perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu.

5.5. TANGGUNG JAWAB, WEWENANG & KOMUNIKASI**5.5.1. TANGGUNG JAWAB & WEWENANG**

Top Management harus menetapkan Struktur Organisasi sebagaimana dijelaskan dalam **LAMPIRAN - 4 MANUAL MUTU** ini menyatakan dengan jelas hubungan Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang antar fungsi atau bagian yang saling terkait dan saling berpengaruh terhadap mutu dalam Organisasi. Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang untuk seluruh fungsi dalam Struktur Organisasi dijelaskan dalam **DESKRIPSI DAN SPESIFIKASI KERJA** pada **LAMPIRAN - 5 MANUAL MUTU**.

COPY**5.5.2. DIREKTUR UTAMA**

Tanggung Jawab dan Wewenang Sebagai Berikut :

1. Tanda Tangan Sertifikat Laik Operasi;
2. Pengelolaan Keuangan;
3. Menjalankan Kepengurusan Perusahaan;
4. Koordinator, Komunikator, Pengambil Keputusan, Pemimpin, Pengelola dan Eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan (PT).
5. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.

COPY**COPY**

5.5.3. MANAGEMENT REPRESENTATIVE / WAKIL MANAJEMEN

Direktur menunjuk salah satu personil dari **PT Lintas Prima Energi** sebagai **MANAGEMENT REPRESENTATIVE (MR)/ WAKIL MANAJEMEN** dengan tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

6. Menetapkan, menerapkan dan memelihara proses-proses yang dibutuhkan dalam Sistem Manajemen Mutu.
7. Melaporkan kepada Manajemen Puncak tentang kinerja dari Sistem Manajemen Mutu, termasuk kebutuhan untuk melaksanakan perbaikan.

COPY

COPY

COPY

**BAB V - TANGGUNG
JAWAB MANAJEMEN****M A N U A L M U T U**

3. Mensosialisasikan persyaratan, kebutuhan dan harapan dari pelanggan serta Sasaran Mutu kepada semua karyawan Organisasi.
4. Melampirkan hasil Kinerja Sertifikasi Laik Operasi kepada Manajemen Puncak.
5. Melaksanakan tugas – tugas yang diberikan Manajemen Puncak yang terkait dengan Manajemen Mutu secara tersirat.

5.5.3. KOMUNIKASI INTERNAL

Top Management harus menetapkan proses komunikasi yang sesuai di dalam Organisasi dimana komunikasi tersebut digunakan untuk mendukung efektifitas Sistem Manajemen Mutu dimana mempunyai tujuan untuk memberikan informasi mengenai Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu dan informasi terkait lainnya yang berhubungan dengan kegiatan operasi Organisasi. Pengetahuan mengenai Sistem Manajemen Mutu serta hasil survey pelanggan disampaikan pada saat pertemuan rutin. Organisasi menetapkan komunikasi internal yang dilakukan antara lain berupa : papan pengumuman, surat keputusan, rapat rutin bulanan , briefing, dsb.

5.6. TINJAUAN MANAJEMEN**5.6.1. UMUM**

Top Management menetapkan untuk meninjau Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di Organisasi minimal 1 (satu) kali dalam setahun untuk memastikan kesinambungan, kesesuaian, kecukupan, dan keefektifannya. Tinjauan ini termasuk pengkajian peluang peningkatan serta kebutuhan untuk mengubah Sistem Manajemen Mutu.

5.6.2. TINJAUAN MASUKAN

TOP MANAGEMENT dalam melakukan tinjauan manajemen menetapkan agenda yang dipakai sebagai bahan untuk diukur dan dianalisa adalah meliputi :

1. Hasil AUDIT.
2. Umpan balik dari pelanggan (Keluhan, hasil survey, dll).
3. Kinerja Proses dan kesesuaian produk.
4. Status tindakan perbaikan dan pencegahan.

**BAB V - TANGGUNG
JAWAB MANAJEMEN****M A N U A L M U T U**

5. Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya.
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu.
7. Rekomendasi untuk peningkatan.

5.6.3. TINJAUAN KELUARAN

Top Management telah menetapkan keluaran Tinjauan Manajemen merupakan suatu keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan :

1. Peningkatan keefektifan sistem manajemen mutu dan prosesnya.
2. Peningkatan produk yang berhubungan dengan persyaratan pelanggan
3. Kebutuhan sumber daya.

Hal tersebut diatas telah diatur dalam **PROSEDUR TINJAUAN MANAJEMEN (PM- MR - 01)**.



PT. LINTAS PRIMA ENERGI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

LEMBAR PENGESAHAN

M A N U A L M U T U

Judul : BAB VI - Keluhan, Perselisihan dan Naik Banding

No. Dokumen : LPE - 01

Revisi : 00

No. Copy :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

DIBUAT OLEH	DISAHKAN OLEH
<p>Sumad.</p> <p>MANAGEMENT REPRESENTATIVE</p> <p>Tanggal : 2 Januari 2015</p>	<p>Subyantoro</p> <p>DEKUR UTAMA</p> <p>Tanggal : 2 Januari 2015</p>

(Three blue 'COPY' stamps are overlaid on the signature area)

	BA dan		LPE - 08	NO REVISI : 00
			elisihan	Tgl TERBIT : 2 Januari 2015 HALAMAN : 1 dari 4
MANUAL TITU				

6.1 Keluhan, Perselisihan dan Naik Banding

PT. LINTAS PRIMA ENERGI menetapkan mekanisme penyampaian naik banding, keluhan dan perselisihan yang timbul akibat kegiatan sertifikasi dan diajukan oleh pihak pemohon kepada lembaga.

Setiap terjadi naik banding, keluhan dan perselisihan yang timbul akibat kegiatan sertifikasi, PT. LINTAS PRIMA ENERGI menjamin akan:


- a. menangani semua naik banding, keluhan dan perselisihan dengan segera, tanpa menundanya,
- b. menyimpan semua rekaman yang terkait dengan naik banding, keluhan dan perselisihan, termasuk semua rekaman tindakan perbaikan yang dilakukan,
- c. melaksanakan tindak lanjut yang diperlukan,
- d. mendokumentasikan tindakan yang diambil dan keefektifannya

Mekanisme penyampaian maupun tata cara penanganan yang terkait dengan naik banding, keluhan dan perselisihan yang ditujukan kepada lembaga, diatur dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur naik banding, keluhan, dan perselisihan.

6.2 Pemantauan, Pengukuran Analisa dan Evaluasi

1) Pemantauan dan Pengukuran Hasil Pekerjaan

PT. LINTAS PRIMA ENERGI menerapkan pemantauan dan pengukuran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaan melalui kegiatan verifikasi terhadap laporan hasil inspeksi. Pemantauan dan pengukuran atau pengendalian terhadap hasil pekerjaan merupakan tugas Penanggung Jawab Teknik, dimana hasil tes dan uji di setiap tahapan pekerjaan harus dipantau dan dikendalikan. Jika terjadi ketidaksesuaian berdasarkan hasil test dan uji, maka harus divalidasi kesesuaiannya atau diperbaiki sesuai dengan kebutuhannya.

	PT. LINTAS PRIMA ENERGI	LPE - 08	NO REVISI : 00
	BAB IX - Keluhan, Perselisihan dan Naik Banding		Tgl TERBIT : 2 Januari 2015
			HALAMAN : 2 dari 4
MANUAL MUTU			

2) Kepuasan Pelanggan

Direktur utama PT. LINTAS PRIMA ENERGI menjamin bahwa persyaratan pelanggan telah dipenuhi dalam setiap pelaksanaan pekerjaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara:

- a. Memperhatikan dan memantau pelaksanaan pekerjaan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan serta mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku.
- b. Memantau kepuasan pelanggan dengan cara mengirimkan kuisisioner kepada pelanggan.

3) Analisis dan Evaluasi

Direksi dan para Manajer PT. LINTAS PRIMA ENERGI menetapkan, menghimpun dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan sistem manajemen mutu serta kebutuhan untuk mengevaluasi tindakan perbaikan yang berkelanjutan. Data yang dihimpun mencakup data hasil pemantauan dan data lain dari sumber yang relevan.

Analisis data memberikan informasi yang berkaitan dengan:


- a) Data kepuasan pelanggan.
- b) Kesesuaian dengan peraturan dan perundangan yang berlaku.
- c) Karakteristik dari kecenderungan proses dan hasil pekerjaan termasuk peluang untuk tindakan pencegahan.
- d) Kinerja supplier dan subkontraktor.

6.3 Analisis Data

PT. LINTAS PRIMA ENERGI melaksanakan audit internal sesuai dengan rencana yang ditentukan sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun untuk memastikan apakah sistem manajemen mutu telah:

- a) Diterapkan sesuai rencana mutu pelaksanaan jasa inspeksi
- b) Memenuhi persyaratan standar SNI ISO/IEC 9001:2015
- c) Memenuhi persyaratan standar SNI ISO/IEC 17020:2012



	PT. LINTAS PRIMA ENERGI	LPE - 08	NO REVISI : 00
	BAB IX - Keluhan, Perselisihan dan Naik Banding		Tgl TERBIT : 2 Januari 2015
			HALAMAN : 3 dari 4
MANUAL MUTU			

d) Memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan perusahaan.

e) Diterapkan dan dipelihara secara efektif di semua unit yang terkait.

Penyelenggaraan program audit direncanakan oleh Direktur Sistem Mutu dan SDM PT. LINTAS PRIMA ENERGI dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses-proses yang berlaku, area/unit kerja yang diaudit, dan hasil audit sebelumnya serta menentukan kriteria audit, lingkup, frekuensi, dan metoda yang digunakan.

Direktur Sistem Mutu dan SDM memastikan bahwa pemilihan/seleksi auditor dilaksanakan secara objektif dan tidak memihak dalam proses audit. Auditor yang dipilih tidak diperkenankan untuk mengaudit area/unit kerjanya sendiri. Tanggung jawab dan persyaratan untuk merencanakan dan melaksanakan audit, serta pelaporan hasil audit dan pemeliharaan rekaman audit ditetapkan dalam Prosedur Audit Internal.


Personil/fungsi penanggung jawab pada area yang di audit berkewajiban untuk melaksanakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan tanpa penundaan. Hasil perbaikan dan tindakan perbaikan harus diverifikasi dan dilaporkan.

6.4 Layanan Terhadap Keluhan

a) Setiap Keluhan yang sampaikan atau di ajukan oleh pemberi kepada PT. Lintas Prima Energi dan direspon dengan mempe keluhan, menganalisa dan mengumpulkan penangan atas k tersebut.

b) Untuk mempermudah pemberi jasa / Pemohon dengan cara mengajukan keluhan keluhan kepada PT. Lintas Prima Energi dapat melalui email perusahaan, whatapps, telepon dan Faximile dll.

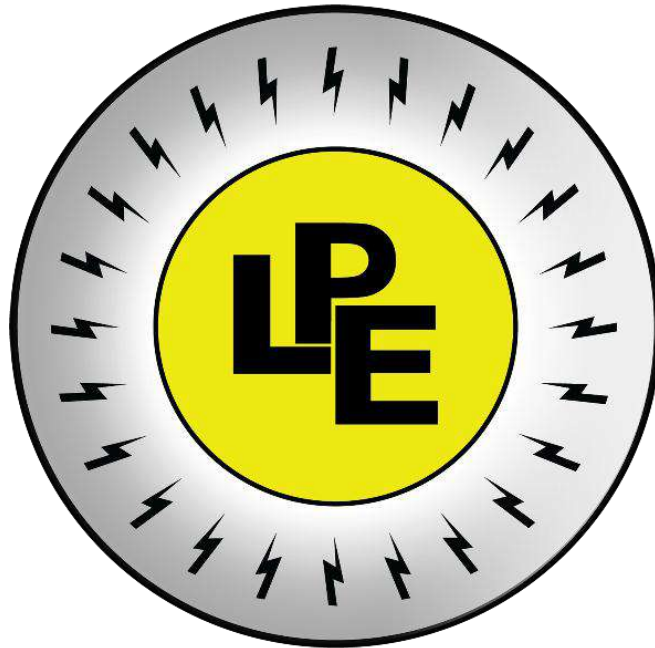


	PT. LINTAS PRIMA ENERGI	LPE - 08	NO REVISI : 00
	BAB IX - Keluhan, Perselisihan dan Naik Banding		Tgl TERBIT : 2 Januari 2015
			HALAMAN : 4 dari 4
MANUAL MUTU			

- c) Adapun solusi mengatasi keluhan berdasarkan kesimpulan dan rekomendasi yang diberikan oleh Penanggung Jawab Teknik, manajemen mengambil keputusan dengan melalui pemeriksaan dan pengujian menyeluruh atau melalui pemeriksaan dan pengujian yang
- d) dianggap sangat berpotensi dan mengurangi tingkat keselamatan ketenagalistrikan.



PT. LINTAS PRIMA ENERGI



TERIMA KASIH