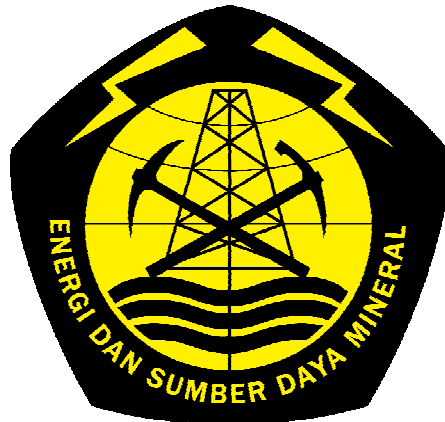


**TATA CARA PENILAIAN KINERJA LEMBAGA SERTIFIKASI
PERIODE PENILAIAN TAHUN 2019-2020**



**DIREKTORAT TEKNIK DAN LINGKUNGAN KETENAGALISTRIKAN
DIREKTUR JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**

2020

1 LANDASAN HUKUM

Pedoman penilaian ini disusun dengan dasar peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik;
- c. Peraturan Menteri ESDM No 38 Tahun 2018 tentang Tata Cara Akreditasi Dan Sertifikasi Ketenagalistrikan.

2 LATAR BELAKANG

Sesuai dengan Peraturan Menteri ESDM 38 tahun 2018 tentang tata cara tata cara akreditasi dan sertifikasi ketenagalistrikan mengamanahkan untuk melaksanakan pengawasan, survailen dan penilaian kinerja dari lembaga sertifikasi. Pengawasan, survailen dan penilaian kinerja tersebut dilakukan untuk menjaga mutu dari lembaga sertifikasi serta menjadi bahan bagi Panitia Akreditasi Ketenagalistrikan dalam melaksanakan proses akreditasi dan akreditasi ulang terhadap lembaga sertifikasi.

Penilaian kinerja dari lembaga sertifikasi merupakan kegiatan mengevaluasi dari hasil survailen dan pengawasan terhadap lembaga sertifikasi. Penentuan tata cara pelaksanaan evaluasi dan parameter-parameter yang digunakan untuk melaksanakan penilaian kinerja diperlukan untuk mendapatkan penilaian yang objektif terhadap kinerja lembaga sertifikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk itu maka dibutuhkan tata cara penilaian kinerja lembaga sertifikasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan evaluasi kinerja badan usaha.

3 METODOLOGI PELAKSANAAN

3.1 Umum

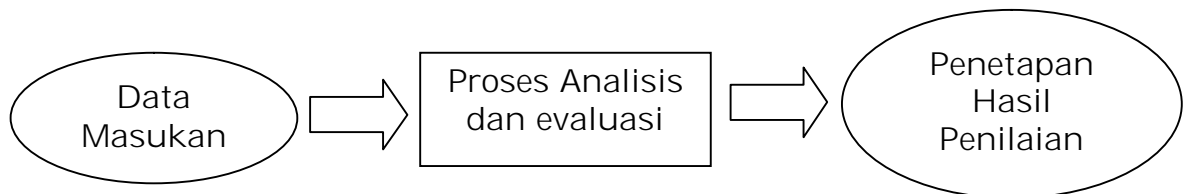
Metodologi pelaksanaan merupakan penjelasan cara untuk melakukan pelaksanaan pengawasan/survailen kepada badan usaha penunjang tenaga listrik sehingga menghasilkan keluaran berupa penilaian kinerja yang mampu mencerminkan tingkat kinerja dari badan usaha. Metodologi pelaksanaan ini akan dibagi menjadi 2 (dua) yaitu untuk :

- a. Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan pada pelaksanaan pengawasan/survailen terhadap lembaga sertifikasi ketenagalistrikan

yang ditunjuk/diakreditasi oleh Menteri ESDM c.q Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.

- b. Lembaga Sertifikasi Badan Usaha (LSBU) pada pelaksanaan survailen terhadap badan usaha pemegang sertifikat badan usaha jasa penunjang tenaga listrik.

Secara umum metodologi yang akan digunakan adalah mengikuti bagan berikut



Data masukan diperoleh dengan penentuan terhadap:

- a. Periode penilaian
- b. Objek Penilaian
- c. Kriteria Penilaian

Proses Analisis dan evaluasi terhadap data masukan membutuhkan penentuan terhadap:

- a. Aspek penilaian terhadap kriteria
- b. pembobotan setiap aspek penilaian

Penetapan Hasil Penilaian Kinerja membutuhkan penentuan terhadap:

- a. tingkat kinerja dan status kinerja berdasarkan hasil nilai dari proses analisis dan evaluasi
- b. tindak lanjut dari setiap status kinerja

Secara umum tahapan dari proses pelaksanaan meliputi:

- 1) tahap persiapan
- 2) tahap sosialisasi
- 3) Tahap Penyampaian data
- 4) tahap pengumpulan data
- 5) tahap analisis dan evaluasi
- 6) Tahap Penyampaian Hasil Penilaian kinerja Sementara
- 7) Tahap penyampaian feedback/perbaikan Hasil Penilaian kinerja Sementara
- 8) tahap penetapan hasil dan tindak lanjut

9) Tahap penetapan hasil penilaian kinerja akhir dan publikasi

3.2 Pelaksanaan pengawasan/surveilan terhadap lembaga sertifikasi ketenagalistrikan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

3.2.1 Penjelasan

Pelaksanaan pengawasan/surveilan untuk menghasilkan penilaian kinerja membutuhkan penetapan terhadap ketentuan data masukan, proses analisis dan evaluasi, penetapan hasil penilaian kinerja, serta langkah-langkah dalam pelaksanaan pengawasan/surveilan tersebut.

3.2.2 Data Masukan

- 1) Penilaian kinerja dilakukan setiap tahun dengan mempertimbangkan data-data yang diperoleh pada rentan waktu yang termasuk pada Periode penilaian
- 2) Rentan waktu Periode penilaian yaitu semester kedua pada tahun sebelumnya dan semester pertama di tahun berjalan.
- 3) Apabila terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh badan usaha diluar dari periode penilaian (semester kedua pada tahun sebelumnya dan semester pertama) akan tetapi masih pada waktu proses evaluasi penilaian maka penilaian terhadap pelanggaran tersebut dilakukan pada periode penilaian yang sedang berjalan dan jika sudah terselesaikan maka tidak dimasukkan ke penilaian pada tahun berikutnya.
- 4) Objek Penilaian ditujukan kepada lembaga sertifikasi yang terdiri dari:
 - a) Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah (LIT TR)
 - b) Lembaga Inspeksi Teknik Tenaga Listrik (LIT)
 - c) Lembaga Sertifikasi Badan Usaha (LSBU)
 - d) Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik (LSK TT)yang telah beroperasi minimal 1(satu) tahun atau telah beroperasi pada semester kedua pada tahun 2019 dan semester pertama pada tahun 2020

- 5) Setiap badan usaha yang telah mendapatkan penunjukan atau akreditasi menjadi salah satu atau beberapa jenis lembaga sertifikasi, dilakukan penilaian kinerja untuk setiap jenis lembaga sertifikasi yang mencakup semua bidang dan sub bidang yang telah mendapatkan penunjukan atau akreditasi pada jenis lembaga sertifikasi tersebut.
- 6) Kriteria penilaian disusun berdasarkan referensi yang diperoleh dari regulasi yang terkait dan standar manajemen mutu terbaru yang diacu untuk lembaga sertifikasi.
- 7) Setiap kriteria terdapat subkriteria, dan pada subkriteria terdapat beberapa aspek penilaian
- 8) Secara umum kriteria penilaian terbagi diri dari sub kriteria yang mewakili:
 - a) Kepatuhan Terhadap Regulasi
 - b) Tingkat Mutu Pelayanan
 - c) Inovasi
 - d) Program Kontribusi Kepada Masyarakat






3.2.3 Proses Analisis dan Evaluasi

- 1) Analisis dilakukan dengan identifikasi terhadap data-data masukan yang telah diperoleh dari lembaga sertifikasi.
- 2) Identifikasi dilaksanakan dengan melihat pemenuhan data-data yang merupakan bukti/data dukung dari badan usaha untuk penilaian setiap sub kriteria.
- 3) Pada setiap Sub Kriteria terdapat aspek penilaian yang merupakan pengkategorian dari pemenuhan data dukung/bukti yang disampaikan oleh lembaga sertifikasi menjadi suatu nilai tertentu.
- 4) Kategori yang terdapat pada aspek penilaian terdiri dari nilai -10 (minus sepuluh) sampai dengan 10 (sepuluh)

- 5) Hasil dari identifikasi dari data dukung/bukti yang disampaikan oleh lembaga sertifikasi kemudian di bandingkan dengan kategori pada aspek penilaian sehingga akan menghasilkan nilai tertentu.
- 6) Pada setiap sub kriteria terdapat prosentase bobot yang merupakan nilai dari bobot suatu sub kriteria terhadap total penilaian kinerja.
- 7) Nilai hasil analisis untuk setiap sub kriteria merupakan perkalian dari nilai hasil aspek penilaian dengan prosentase bobot sub kriteria.
- 8) Evaluasi dilakukan dengan menjumlahkan dari nilai hasil analisis setiap sub kriteria sehingga menghasilkan penilaian kinerja lembaga sertifikasi.

3.2.4 Penetapan Hasil Penilaian Kinerja

- 1) Hasil penilaian kinerja lembaga sertifikasi ditetapkan berserta dengan tingkat kinerja dan status kinerja.
- 2) Tingkat kinerja adalah penjenjangan berdasarkan warna dari suatu rentan nilai tertentu dari nilai kinerja.
- 3) Tingkat kinerja dibagi atas 5(lima) warna dari yang terendah hingga tertinggi yaitu :





a) Hitam dengan nilai kinerja antara 0 s.d 5,00;	
b) Merah dengan nilai kinerja antara 5,01 s.d 6,50;	
c) Biru dengan nilai kinerja antara 6,51 s.d 8,00;	
d) Hijau dengan nilai kinerja antara 8,01 s.d 9,00;	
e) Emas dengan nilai kinerja antara 9,01 s.d 10,00;	
- 4) Status kinerja adalah penjenjangan berdasarkan golongan dari suatu rentan nilai tertentu dari nilai kinerja
- 5) Status kinerja dibagi atas 5(lima) golongan dari yang terendah hingga tertinggi yaitu:
 - a) Sangat Buruk dengan nilai kinerja antara 0 s.d 5,00;
 - b) Buruk dengan nilai kinerja antara 5,01 s.d 6,50;

- c) Cukup baik dengan nilai kinerja antara 6,51 s.d 8,00;
 - d) Baik dengan nilai kinerja antara 8,01 s.d 9,00;
 - e) Sangat Baik dengan nilai kinerja antara 9,01 s.d 10,00;
- 6) Bagi lembaga sertifikasi yang mendapatkan tingkat kinerja dan status kinerja dibawah Biru / Cukup Baik, maka disampaikan informasi terkait dengan detail dari sub kriteria yang belum terpenuhi dan menjadi surat teguran bagi badan usaha/lembaga sertifikasi
- 7) Bagi lembaga sertifikasi yang mendapatkan tingkat kinerja dan status kinerja biru/cukup baik serta yang lebih tinggi, maka akan disampaikan informasi terkait tingkat kinerja dan status kinerja yang diperoleh dan menjadi catatan prestasi bagi lembaga sertifikasi

2.4.1 Tahapan Pelaksanaan survailen/pengawasan

Tahapan pelaksanaan survailen/pengawasan hingga memperoleh hasil kinerja lembaga sertifikasi memiliki alur sebagai berikut:

No	Kegiatan	Pihak		Waktu
		DJK	Lembaga Sertifikasi	
1	Tahap Persiapan			2 bulan (bulan Februari - Maret 2020)
2	Tahap Sosialisasi			2 bulan (bulan april dan bulan mei 2020)
3	Tahap Penyampaian data			1 bulan (bulan juni 2020)
4	Tahapan pengumpulan data			2 bulan (bulan juli - agustus 2020)
5	Tahapan analisis dan evaluasi			2 bulan (september - oktober 2020)
6	Tahapan Penyampaian Hasil Penilaian kinerja Sementara			1 minggu (bulan november 2020)
7	Tahapan			2 minggu (bulan

No	Kegiatan	Pihak		Waktu
		DJK	Lembaga Sertifikasi	
	penyampaian feedback/perbaikan Hasil Penilaian kinerja Sementara			November 2020)
8	Tahapan analisis dan evaluasi		← 	1 minggu (bulan November 2020)
9	Tahapan penetapan hasil penilaian kinerja akhir dan publikasi			1 bulan (bulan Desember 2020)

1) Tahapan persiapan dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Membentuk tim pelaksana dengan ketentuan sebagai berikut:
 - i. Tim pelaksana dibentuk pada bulan februari dan dapat diperbaharui setiap tahunnya.
 - ii. Tim Pelaksana terdiri dari Penanggung Jawab, Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota
 - iii. Kriteria minimum keanggotaan Tim Pelaksana adalah sebagai berikut:

No	Jabatan
1	Penanggung Jawab
2	Ketua
3	Wakil Ketua
4	Anggota

- b) Menentukan dan mengusulkan penetapan Kriteria Penilaian, Sub kriteria penilaian, aspek penilaian, bobot penilaian, status kinerja dan tingkat kinerja sebagai alat untuk proses analisis dan evaluasi hasil survailen/pengawasan.
- c) Menentukan dan mengusulkan penetapan daftar badan usaha yang menjadi objek dari survailen/pengawasan.

- 2) Tahapan Sosialisasi dapat dilakukan dengan kunjungan langsung ke lokasi kantor lembaga sertifikasi atau dengan mengundang para lembaga sertifikasi dalam acara sosialisasi pelaksanaan survailen/pengawasan untuk penilaian kinerja lembaga sertifikasi.
- 3) Pada tahapan sosialisasi setiap lembaga sertifikasi akan menerima informasi terkait kriteria penilaian, tahapan dan waktu pelaksanaan, serta penjelasan lainnya yang diperlukan
- 4) Pada tahapan sosialisasi juga disepakati batas waktu penyampaian data-data dari lembaga sertifikasi kepada tim pelaksana yang dituangkan dalam notulen dan ditandatangani oleh lembaga sertifikasi.
- 5) Tahap penyampaian data dilaksanakan oleh lembaga sertifikasi sesuai dengan tabel kebutuhan data yang telah disampaikan pada tahapan sosialisasi
- 6) Tahapan pengumpulan data dilakukan dalam beberapa langkah yaitu:
 - i. pengumpulan data dari lembaga sertifikasi
 - ii. pengumpulan data dari pengguna jasa lembaga sertifikasi untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kriteria penilaian
 - iii. pengumpulan data histori operasional lembaga sertifikasi pada sistem informasi ditjen ketenagalistrikan
 - iv. pengumpulan data dari pihak-pihak lain yang terkait dengan operasi lembaga sertifikasi sesuai pemenuhan kebutuhan data pada kriteria penilaian
- 7) Tahapan analisis dan evaluasi dilakukan sehingga mendapatkan keluaran berupa hasil penilaian kinerja lembaga sertifikasi, hasil pada tahap ini merupakan nilai kinerja sementara dari lembaga sertifikasi.

- 8) Lembaga sertifikasi diberikan kesempatan untuk melakukan tanggapan / feedback dan perbaikan terhadap hasil penilaian kinerja sementara.
- 9) Tahapan penyampaian feedback/perbaikan Hasil Penilaian kinerja Sementara ini diberikan waktu selama 2 (dua) minggu, apabila lembaga sertifikasi tidak menyampaikan surat tanggapan/feedback/perbaikan maka lembaga sertifikasi dianggap menerima hasil penilaian sementara sehingga hasil penilaian akhir akan sama dengan hasil penilaian sementara.
- 10) Tahapan penetapan hasil penilaian kinerja akhir dan publikasi merupakan tahap akhir dari kegiatan survailen/pengawasan yaitu para lembaga sertifikasi menerima penilaian kinerja akhir beserta dengan status kinerja dan tingkat kinerja-nya.
- 11) penilaian kinerja akhir ini akan berlaku selama 1 (satu) tahun yaitu dari bulan desember tahun berjalan hingga bulan desember tahun berikutnya.

4 KRITERIA PENILAIAN LEMBAGA SERTIFIKASI

4.1 Umum

- 1) Kriteria disusun berdasarkan referensi yang diperoleh dari regulasi yang terkait dan standar manajemen mutu yang diacu untuk badan usaha. Secara umum kriteria penilaian terbagai atas:
 - a. Kepatuhan Terhadap Regulasi
 - b. Tingkat Mutu Pelayanan
 - c. Inovasi
 - d. Program Kontribusi Kepada Masyarakat
- 2) setiap kriteria terdapat subkriteria, dan pada subkriteria terdapat beberapa aspek penilaian
- 3) Aspek penilaian merupakan bagian yang akan dievaluasi
- 4) hasil evaluasi dari aspek penilaian berupa pemberian nilai dengan rentan nilai "-10" sampai dengan nilai "10"

- 5) proses evaluasi terhadap aspek penilaian dilakukan dengan memperhatikan kriteria evaluasi yang ditetapkan untuk masing-masing rentan nilai.

4.2 Kepatuhan Terhadap Regulasi

Kepatuhan terhadap regulasi terdiri atas sub kriteria, aspek penilaian serta kriteria evaluasi sebagai berikut:

1) Laporan Berkala

Laporan berkala merupakan dokumen yang disusun oleh badan usaha penunjang tenaga listrik dengan format dan isi yang sesuai ketentuan dari peraturan yang berlaku yang menggambarkan pelaksanaan pekerjaan selama 1 tahun. Laporan berkala ini terdiri dari,

- a. bagi Pemegang sertifikat Akreditasi dan Surat Penunjukan:
 - i. informasi Badan Usaha Pemegang sertifikat akreditasi dan surat penunjukan
 - ii. laporan perubahan Data Administrasi
 - iii. rekaputilasi jumlah sertifikat yang diterbitkan
 - iv. rincian daftar pemegang sertifikat yang diterbitkan
 - v. laporan alih daya/subkontraktor (jika ada)
 - vi. laporan kendala/permasalahan pekerjaan
 - vii. nama dan kompetensi seluruh penanggung jawab teknik dan tenaga teknik yang tercantum di SBU maupun yang tidak tercantum
 - viii. dokumen sistem manajemen mutu sesuai SNI
 - ix. pedoman pelaksanaan sertifikasi
 - x. pedoman pengawasan terhadap pemegang sertifikat
 - xi. capaian pembuatan sistem informasi terintegrasi (khusus untuk pemegang surat penunjukan)
 - xii. daftar peralatan yang dimiliki dan/atau perjanjian penggunaan alat
- b. bagi pemegang sertifikat akreditasi ketenagalistrikan lembaga inspeksi teknik tegangan rendah:
 - i. informasi Badan Usaha Pemegang sertifikat akreditasi
 - ii. laporan perubahan Data Administrasi
 - iii. data kepemilikan kantor pusat dan kantor wilayah beserta penanggungjawab tingkat pusat dan wilayah
 - iv. data kepemilikan kantor area beserta penanggung jawab tingkat area

- v. rekapitulasi jumlah sertifikat yang diterbitkan per area, per wilayah dan seluruh indonesia
 - vi. laporan alih daya/subkontrak pekerjaan
 - vii. laporan kendala/permasalahan pelaksanaan sertifikasi
 - viii. nama dan kompetensi seluruh penanggung jawab teknik dan tenaga teknik perarea/perwilayah.
 - ix. rekapitulasi jumlah penanggung jawab teknik dan tenaga teknik perarea, perwilayah, dan seluruh indonesia
 - x. daftar peralatan yang dimiliki dan/atau perjanjian penggunaan alat
 - xi. dokumen sistem manajemen mutu sesuai SNI
 - xii. pedoman pelaksanaan sertifikasi
- c. bagi pemegang sertifikat badan usaha:
- i. informasi Badan Usaha Pemegang sertifikat
 - ii. laporan perubahan Data Administrasi
 - iii. rekapitulasi pekerjaan
 - iv. laporan alih daya/subkontrak pekerjaan usaha jada penunjang tenaga listrik
 - v. laporan kendala/permasalahan pelaksanaan pekerjaan
 - vi. nama dan kompetensi seluruh penanggung jawab teknik dan tenaga teknik

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Laporan Tahunan adalah:

a. Ketepatan waktu penyampaian Laporan

Laporan wajib disampaikan pada awal bulan Januari pada tahun berjalan. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian ketepatan waktu penyampaian laporan adalah sebagai berikut:

No	Kriteria Evaluasi	Nilai
1	tidak menyampaikan	-10
2	pada bulan ke-12	1
3	pada bulan ke-11	2
4	pada bulan ke-10	3
5	pada bulan ke-9	4
6	pada bulan ke-8	5
7	pada bulan ke-7	6
8	pada bulan ke-6	7

No	Kriteria Evaluasi	Nilai
9	pada bulan ke-5	8
10	pada bulan ke-4	9
11	pada maks bulan ke-2	10

b. Kelengkapan isi laporan

Laporan yang disampaikan wajib berisi sesuai dengan format yang telah ditentukan pada peraturan perundangan. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan isi laporan adalah sebagai berikut:

No	Kriteria Evaluasi	Nilai
1	100% tidak lengkap	-10
2	10% bagian lengkap	1
3	11-20% bagian lengkap	2
4	21-30% bagian lengkap	3
5	31-40% bagian lengkap	4
6	41-50% bagian lengkap	5
7	51-60% bagian lengkap	6
8	61-70% bagian lengkap	7
9	71-80% bagian lengkap	8
10	81-90% bagian lengkap	9
11	semua bagian lengkap	10

c. Kesesuaian isi laporan

Isian pada masing-masing bagian laporan harus diisi dengan data dan informasi yang sesuai. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian isi laporan adalah sebagai berikut:

No	Kriteria Evaluasi	Nilai
1	100% tidak sesuai	-10
2	10% bagian sesuai	1
3	11-20% bagian sesuai	2
4	21-30% bagian sesuai	3
5	31-40% bagian sesuai	4
6	41-50% bagian sesuai	5
7	51-60% bagian sesuai	6
8	61-70% bagian sesuai	7
9	71-80% bagian sesuai	8
10	81-90% bagian sesuai	9
11	semua bagian sesuai	10

2) Melaksanakan Uji Petik atau Surveilen

Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan berkewajiban melakukan uji petik atau surveilen terhadap sertifikat yang telah diterbitkan sesuai dengan ruang lingkup Akreditasi atau lingkup penunjukan.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Pelaksanaan Uji Petik atau Suveilen adalah:

a. Keberadaan Metode Uji Petik atau Surveilen

Sebagai pedoman dalam melaksanakan uji petik atau surveilen, setiap Lembaga Sertifikasi harus memiliki dokumen metode uji petik atau surveilen yang disahkan oleh pimpinan Lembaga sertifikasi. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian keberadaan metode uji petik atau surveilen adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada metode uji petik atau surveilen	-10
Memiliki metode uji petik atau surveilen	10

b. Kelengkapan Hasil Uji Petik atau Surveilen

Surveilen terhadap pemegang sertifikat yang telah diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pemegang sertifikat telah menjalankan kewajiban sesuai dengan ketentuan Regulasi. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan hasil uji petik atau surveilen adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada hasil uji petik atau surveilen	0
Hasil uji petik atau surveilen mencakup identitas pemegang sertifikat	5
Hasil uji petik atau surveilen mencakup identitas pemegang sertifikat dan kondisi kepatuhan pemegang sertifikat terhadap keselamatan ketenagalistrikan	7
Hasil uji petik atau surveilen mencakup identitas pemegang sertifikat, kondisi kepatuhan pemegang sertifikat terhadap keselamatan ketenagalistrikan, dan kondisi kesesuaian objek dengan spesifikasi pada sertifikat	10

3) Memiliki Pedoman Standar Layanan

Dalam pelaksanaan setiap layanan setiap badan usaha wajib memiliki pedoman pelayanan agar menjaga mutu layanan kepada pengguna jasa.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Pedoman Standar Layanan adalah:

a. Kelengkapan Pedoman Standar Layanan dan Informasi Harga Layanan

Pedoman standar layanan harus dapat mencakup seluruh proses sertifikasi dari awal permohonan hingga penerbitan sertifikat, dan juga harus memberikan informasi yang jelas terkait penanggungjawab dan waktu pelaksanaan untuk setiap prosesnya. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan pedoman standar layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki pedoman standar layanan	-10
Pedoman standar layanan berisi proses sertifikasi	3
Pedoman standar layanan berisi proses sertifikasi dan penanggung jawab setiap prosesnya	4
Pedoman standar layanan berisi proses sertifikasi, penanggung jawab, dan waktu setiap prosesnya	6
Pedoman standar layanan berisi proses sertifikasi, penanggung jawab, waktu setiap prosesnya, serta persyaratan sertifikasi	7
Pedoman standar layanan berisi proses sertifikasi, penanggung jawab, waktu setiap prosesnya, persyaratan sertifikasi, dan dilengkapi penjelasan setiap proses sertifikasi	8
Pedoman standar layanan berisi proses sertifikasi, penanggung jawab, waktu setiap prosesnya, persyaratan sertifikasi, penjelasan setiap proses sertifikasi, serta terdapat informasi biaya sertifikasi	10

b. Kesesuaian Pedoman Standar Layanan dan Harga Layanan

Isian pada masing-masing bagian pedoman harus diisi dengan informasi yang sesuai dengan ketentuan regulasi. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian pedoman standar layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki pedoman standar layanan	-10

Kriteria Evaluasi	Nilai
Proses sertifikasi pada pedoman standar layanan sesuai ketentuan Regulasi.	3
Proses sertifikasi dan penanggung jawab pada pedoman standar layanan sesuai ketentuan Regulasi.	4
Proses sertifikasi, penanggung jawab, dan waktu setiap proses pada pedoman standar layanan sesuai ketentuan Regulasi.	6
Proses sertifikasi, penanggung jawab, waktu setiap prosesnya, serta persyaratan sertifikasi pada pedoman standar layanan sesuai ketentuan Regulasi.	7
Proses sertifikasi, penanggung jawab, waktu setiap prosesnya, persyaratan sertifikasi, dan penjelasan setiap proses sertifikasi pada pedoman standar layanan sesuai ketentuan Regulasi.	8
Proses sertifikasi, penanggung jawab, waktu setiap prosesnya, persyaratan sertifikasi, penjelasan setiap proses sertifikasi, dan biaya*) sertifikasi pada pedoman standar layanan sesuai ketentuan Regulasi.	10

*) biaya disesuaikan dengan regulasi/kesepakatan

c. Kemudahan Akses Pada Pedoman Standar Layanan dan Informasi Harga Layanan

Selain digunakan sebagai acuan bagi Lembaga sertifikasi dalam melaksanakan proses sertifikasi, pedoman standar layanan juga harus dapat diakses oleh pelanggan Lembaga sertifikasi agar dapat menjadi acuan bagi pelanggan dalam memilih Lembaga sertifikasi. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses pada pedoman standar layanan dan informasi harga layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki pedoman standar layanan	-10
Informasi pedoman standar layanan dan biaya dapat dilihat melalui dokumen perusahaan	3
Informasi pedoman standar layanan dan biaya dapat dilihat melalui dokumen perusahaan dan pajangan	6
Informasi pedoman standar layanan dan biaya dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, dan	8

Kriteria Evaluasi	Nilai
brosur/pamphlet (yang dicetak)	
Informasi pedoman standar layanan dan biaya dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, brosur/pamphlet (yang dicetak), dan juga website badan usaha	10

4) Memilik Maklumat Layanan

Dalam pelaksanaan setiap layanan setiap badan usaha wajib memiliki maklumat layanan sebagai komitmen terjaganya kualitas mutu layanan kepada pengguna jasa. Maklumat layanan harus mudah diakses oleh pelanggan, agar calon pelanggan mengetahui komitmen Lembaga sertifikasi yang mereka pilih. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses pada maklumat layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki maklumat layanan	-10
Informasi maklumat layanan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan	3
Informasi maklumat layanan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan dan pajangan	6
Informasi maklumat layanan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, dan brosur/pamphlet (yang dicetak)	8
Informasi maklumat layanan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, brosur/pamphlet (yang dicetak), dan juga website badan usaha	10

5) Memiliki Pedoman Sistem Dokumentasi Yang Mampu Telusur

Sebagai badan usaha yang harus memberikan pelayanan secara professional, untuk itu badan usaha harus memiliki pedoman sistem dokumentasi yang mampu telusur agar setiap kegiatan yang telah dilaksanakan badan usaha dapat terdokumentasi dengan baik.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada pedoman sistem dokumentasi yang mampu telusur adalah:

a. Kelengkapan Metode Sistem Dokumentasi Mampu Telusur

Metode sistem dokumentasi mampu telusur harus dapat mendokumentasikan seluruh proses sertifikasi dari awal permohonan hingga penerbitan sertifikat, dan juga harus memberikan informasi yang jelas terkait penanggungjawab dan waktu penyimpanan setiap

dokumen. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan metode sistem dokumentasi mampu telusur adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki metode sistem dokumentasi mampu telusur	-10
Ada narasi singkat mengenai perekaman atau dokumentasi pada dokumen manual mutu badan usaha	3
Ada alur proses perekaman dokumen	5
Ada alur proses perekaman dokumen dan retensi untuk setiap dokumen yang disimpan	6
Ada alur proses perekaman dokumen, retensi untuk setiap dokumen yang disimpan, dan petugas yang bertanggung jawab untuk perekaman dokumen	7
Ada alur proses perekaman dokumen, retensi untuk setiap dokumen yang disimpan, petugas yang bertanggung jawab untuk perekaman dokumen, serta tata cara penomoran dokumen	8
Ada alur proses perekaman dokumen, retensi untuk setiap dokumen yang disimpan, petugas yang bertanggung jawab untuk perekaman dokumen, tata cara penomoran dokumen, dan terdapat SOP pegawai bagian arsip	10

b. Kesesuaian Metode Sistem Dokumentasi Mampu Telusur

Isian pada masing-masing bagian pedoman harus diisi dengan informasi yang sesuai dengan ketentuan regulasi ataupun standar yang berlaku. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian pedoman standar layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki metode sistem dokumentasi mampu telusur	-10
Narasi singkat mengenai perekaman atau dokumentasi pada dokumen manual mutu badan usaha sesuai regulasi/standar	3
Alur proses perekaman dokumen sesuai regulasi/standar	5
Alur proses perekaman dokumen dan retensi untuk setiap dokumen yang disimpan sesuai regulasi/standar	6
Alur proses perekaman dokumen, retensi untuk setiap dokumen yang disimpan, dan petugas yang bertanggung jawab untuk perekaman dokumen sesuai regulasi/standar	7

Kriteria Evaluasi	Nilai
Alur proses perekaman dokumen, retensi untuk setiap dokumen yang disimpan, petugas yang bertanggung jawab untuk perekaman dokumen, serta tata cara penomoran dokumen sesuai regulasi/standar	8
Alur proses perekaman dokumen, retensi untuk setiap dokumen yang disimpan, petugas yang bertanggung jawab untuk perekaman dokumen, tata cara penomoran dokumen, dan terdapat SOP pegawai bagian arsip sesuai regulasi/standar	10

c. Kemudahan Dalam Menjalankan Sistem Dokumentasi

Sistem dokumentasi mampu telusur juga harus dapat dijalankan dengan mudah oleh pegawai yang berwenang untuk memastikan bahwa setiap dokumentasi terekam sesuai dengan standar perusahaan. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan dalam menjalankan sistem dokumentasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki metode sistem dokumentasi mampu telusur	-10
Sudah memiliki dokumen panduan untuk pelaksanaan dokumentasi mampu telusur	9
Memiliki dokumen panduan untuk pelaksanaan dokumentasi mampu telusur dan sistem informasi dokumen mampu telusur	10

6) Memiliki Mekanisme Untuk Penyampaian Keluhan Dan Ganti Rugi

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan badan usaha terhadap pelanggan, badan usaha harus memiliki mekanisme untuk penyampaian keluhan dan ganti rugi sebagai umpan balik atas layanan yang telah diterima oleh pelanggan.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Mekanisme Untuk Penyampaian Keluhan dan Ganti Rugi adalah:

a. Kesesuaian Mekanisme Penyampaian Keluhan Dan Ganti Rugi

Poin-poin pada mekanisme penyampaian keluhan dan ganti rugi harus dapat memfasilitasi pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhan hingga mendapatkan tanggapan terhadap keluhan tersebut baik berupa ganti rugi ataupun berupa penyelesaian tanpa ganti

rugi. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian mekanisme penyampaian keluhan dan ganti rugi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki mekanisme penyampaian keluhan dan ganti rugi	-10
Ada prosedur penyampaian keluhan dan banding	6
Ada prosedur penyampaian keluhan dan banding, dan penanganan keluhan dan banding	7
Memiliki prosedur penyampaian keluhan dan banding, penanganan keluhan dan banding, dan mekanisme tindak lanjut penyampaian keluhan dan banding	8
Memiliki prosedur penyampaian keluhan dan banding, penanganan keluhan dan banding, mekanisme tindak lanjut penyampaian keluhan dan banding, serta prosedur pemberian ganti rugi	10

b. Kemudahan Akses Informasi Terkait Penyampaian Keluhan Dan Ganti Rugi

Selain digunakan sebagai acuan bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan ganti rugi, mekanisme ini juga harus dapat diakses oleh pelanggan Lembaga sertifikasi agar dapat menjadi acuan bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses pada informasi terkait penyampaian keluhan dan ganti rugi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki mekanisme	-10
Informasi mekanisme dapat dilihat melalui dokumen perusahaan	3
Informasi mekanisme dapat dilihat melalui dokumen perusahaan dan pajangan	6
Informasi mekanisme dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, dan brosur/pamphlet (yang dicetak)	8
Informasi mekanisme dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, brosur/pamphlet (yang dicetak), dan juga website badan usaha	10

7) Pemenuhan Standar Teknis dan Ketentuan Keselamatan Ketenagalistrikan

Pemenuhan standar teknis dan ketentuan keselamatan ketenagalistrikan merupakan penilaian terhadap konsistensi badan usaha dalam menjaga pemenuhan persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan penunjukan dan atau Akreditasi.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Pemenuhan Standar Teknik dan Ketentuan Keselamatan Ketenagalistrikan adalah:

a. Tenaga Kerja

Pada subkriteria Tenaga Kerja terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Kesesuaian penggunaan tenaga kerja

Setiap badan usaha wajib memiliki tenaga kerja yang kompeten sesuai dengan lingkup usaha yang dimiliki, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian penggunaan tenaga kerja adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Kompetensi Penanggung Jawab Teknik dan/atau Tenaga Teknik tidak sesuai dengan ketentuan regulasi	-10
Kompetensi Penanggung Jawab Teknik dan/atau Tenaga Teknik sesuai dengan ketentuan regulasi	10

2. Kelengkapan penggunaan tenaga kerja

Tidak hanya harus memiliki tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan lingkup usaha, namun jumlah tenaga kerja tersebut juga harus dapat dipastikan dapat melaksanakan kegiatan sertifikasi sesuai dengan kualifikasi usaha yang dimiliki, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan penggunaan tenaga kerja adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Jumlah minimum Penanggung Jawab Teknik dan/atau Tenaga Teknik tidak sesuai dengan ketentuan regulasi	-10
Jumlah minimum Penanggung Jawab Teknik dan/atau Tenaga Teknik sesuai dengan ketentuan regulasi	10

3. Terdapat mekanisme rekrutmen tenaga kerja yang kompeten

Badan usaha harus memiliki mekanisme rekrutmen tenaga kerja yang kompeten untuk memastikan setiap tenaga kerja yang

akan bekerja telah memenuhi ketentuan regulasi. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian mekanisme rekrutmen tenaga kerja yang kompeten adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki mekanisme rekrutmen tenaga kerja yang kompeten	-10
Memiliki mekanisme rekrutmen tenaga kerja yang kompeten	10

4. Kemudahan akses untuk mengetahui penggunaan tenaga kerja kompeten

Pelanggan perlu mengetahui bahwa Lembaga sertifikasi memiliki tenaga kerja yang kompeten untuk meyakinkan bahwa pelayanan Lembaga sertifikasi dilaksanakan sesuai regulasi dan standar yang berlaku. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses untuk mengetahui penggunaan tenaga kerja yang kompeten adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki tenaga kerja kompeten	-10
Informasi tenaga kerja dapat dilihat melalui dokumen perusahaan	3
Informasi tenaga kerja dapat dilihat melalui dokumen perusahaan dan pajangan	6
Informasi tenaga kerja dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, dan brosur/pamphlet (yang dicetak)	8
Informasi tenaga kerja dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, brosur/pamphlet (yang dicetak), dan juga website badan usaha	10

b. Peralatan/Tempat Uji Kompetensi

Pada subkriteria Peralatan/Tempat Uji Kompetensi terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Kelengkapan Penggunaan Peralatan/Tempat Uji Kompetensi

Setiap badan usaha harus memiliki peralatan (untuk Lembaga Inspeksi Teknik Tenaga Listrik dan Lembaga Sertifikasi Badan Usaha) atau tempat uji kompetensi (untuk Lembaga Sertifikasi Kompetensi) sebagai sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi sesuai dengan lingkup usaha yang dimiliki, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan

penggunaan peralatan/tempat uji kompetensi (TUK) adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki daftar peralatan/TUK	-10
Memiliki/Sewa peralatan/TUK	6
Memiliki/Sewa peralatan/TUK untuk setiap bidang usaha yang dimiliki	7
Memiliki peralatan/TUK untuk setiap subbidang usaha yang dimiliki dengan status sewa	8
Memiliki peralatan/TUK untuk setiap subbidang usaha yang dimiliki dengan status sebagian milik sendiri dan sebagian sewa	9
Memiliki peralatan/TUK untuk setiap subbidang usaha yang dimiliki, (untuk LSBU dan LIT-TR harus memiliki peralatan disetiap kantor wilayah yang dimiliki), dengan status peralatan/TUK milik sendiri	10

2. Kesesuaian atau terkalibrasinya peralatan yang digunakan

Badan usaha harus memastikan bahwa peralatan uji yang dimiliki masih berfungsi dengan baik, untuk itu setiap peralatan uji yang dimiliki perlu dilakukan kalibrasi secara rutin. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian peralatan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak melakukan kalibrasi	-10
Peralatan terkalibrasi	10

3. Terdapat mekanisme untuk meyakinkan bahwa peralatan/TUK dalam kondisi baik saat penggunaan.

Untuk menjaga kualitas layanan, sebelum melaksanakan sertifikasi, badan usaha harus memastikan bahwa peralatan atau TUK yang akan digunakan dalam kondisi baik, sehingga perlu ada mekanisme yang dibuat untuk memastikan kondisi peralatan dan TUK sebelum digunakan. Kriteria evaluasi untuk penilaian mekanisme untuk meyakinkan bahwa peralatan atau TUK dalam kondisi baik saat penggunaan adalah sebagai berikut

:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada mekanisme	-10

Memiliki SOP pemeriksaan peralatan atau TUK sebelum pelaksanaan sertifikasi	10
---	----

4. Kemudahan akses untuk mengetahui penggunaan peralatan atau TUK yang sesuai

Pelanggan perlu mengetahui bahwa Lembaga sertifikasi memiliki peralatan atau TUK yang sesuai untuk meyakinkan bahwa pelayanan Lembaga sertifikasi dilaksanakan sesuai regulasi dan standar yang berlaku. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses untuk mengetahui penggunaan peralatan atau TUK yang sesuai adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki peralatan/TUK	-10
Informasi peralatan/TUK dapat dilihat melalui dokumen perusahaan	3
Informasi peralatan/TUK dapat dilihat melalui dokumen perusahaan dan pajangan	6
Informasi peralatan/TUK dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, dan brosur/pamphlet (yang dicetak)	8
Informasi peralatan/TUK dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, brosur/pamphlet (yang dicetak), dan juga website badan usaha	10

c. Perizinan

Pada subkriteria Perizinan terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Kelengkapan perizinan

Badan usaha harus memastikan semua dokumen perizinan yang dimiliki oleh badan usaha masih berlaku, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan perizinan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Semua dokumen perizinan habis masa berlaku	-10
Salah satu dokumen perizinan (Akreditasi/Penunjukan, IUJPTL, SBU, SKTTK) masih berlaku	5
Minimal semua dokumen perizinan (Akreditasi/Penunjukan,	10

IUJPTL, SBU, SKTTK) masih berlaku	
-----------------------------------	--

2. Memiliki mekanisme pengingat untuk menjaga seluruh perizinan tetap dipenuhi

Untuk memastikan setiap dokumen perizinan yang dimiliki tetap dipenuhi, maka badan usaha perlu membuat mekanisme pengingat serta menunjuk penanggung jawab untuk memastikan mekanisme tersebut dapat berjalan dengan baik. Kriteria evaluasi untuk penilaian mekanisme pengingat untuk menjaga seluruh perizinan tetap dipenuhi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki mekanisme pengingat perizinan	-10
Narasi singkat mengenai mekanisme pengingat perizinan sesuai regulasi/standar	6
Terdapat mekanisme pengingat perizinan dan penanggung jawab	8
Terdapat mekanisme pengingat perizinan, penanggung jawab dan formulir kontrol	10

3. Kemudahan akses informasi terkait kepemilikan perizinan perusahaan

Pelanggan perlu mengetahui bahwa Lembaga sertifikasi memiliki perizinan yang masih berlaku untuk meyakinkan bahwa pelayanan Lembaga sertifikasi dilaksanakan sesuai regulasi dan standar yang berlaku. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses untuk mengetahui kepemilikan perizinan perusahaan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki perizinan yang masih berlaku	-10
Informasi perizinan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan	3
Informasi perizinan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan dan pajangan	6
Informasi perizinan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, dan brosur/pamphlet (yang dicetak)	8
Informasi perizinan dapat dilihat melalui dokumen perusahaan, pajangan, brosur/pamphlet (yang dicetak), dan juga website badan usaha	10

d. Pedoman Pelaksanaan Sertifikasi

Pedoman pelaksanaan sertifikasi merupakan dokumen yang disusun oleh badan usaha untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan terhadap pelanggan dengan isi yang sesuai ketentuan dari peraturan yang berlaku. Untuk dapat menjadi acuan bagi Penanggung jawab Teknik dan tenaga Teknik dalam melaksanakan setiap proses sertifikasi maka pedoman pelaksanaan sertifikasi ini berisi minimal,

- 1) SOP Penerimaan Permohonan
- 2) SOP Persiapan Sertifikasi
- 3) SOP Proses Sertifikasi
- 4) SOP Pelaporan Hasil Sertifikasi
- 5) SOP Penerbitan Sertifikat

Pada subkriteria Pedoman Pelaksanaan Sertifikasi terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Kelengkapan SOP dan instruksi kerja pelaksanaan sertifikasi

SOP dan instruksi kerja harus dibuat secara lengkap dan rinci untuk setiap prosesnya, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kelengkapan SOP dan instruksi kerja pelaksanaan sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki SOP/IK	-10
Semua SOP belum menjelaskan setiap proses secara rinci dan hanya memiliki <=3 SOP	3
Semua SOP belum menjelaskan setiap proses secara rinci dan hanya memiliki 4 SOP	4
Semua SOP telah menjelaskan setiap proses secara rinci dan hanya memiliki <=3 SOP	5
Memiliki semua SOP namun belum menjelaskan setiap proses secara rinci	6
Semua SOP telah menjelaskan setiap proses secara rinci dan hanya memiliki 4 SOP	7
Memiliki semua SOP namun lebih dari satu SOP tidak menjelaskan setiap proses secara rinci	8
Memiliki semua SOP namun salah satu SOP tidak menjelaskan setiap proses secara rinci	9
Memiliki semua SOP yang menjelaskan setiap proses secara	10

Kriteria Evaluasi	Nilai
rinci	

2. Kesesuaian SOP dan instruksi kerja pelaksanaan sertifikasi

Instruksi dan pedoman pada masing-masing proses harus dibuat sesuai ketentuan peraturan yang berlaku untuk setiap subbidang usaha yang dimiliki. Sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kesesuaian SOP dan instruksi kerja pelaksanaan sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki SOP/IK	-10
Semua SOP belum sesuai ketentuan regulasi dan hanya memiliki ≤ 3 SOP	3
Semua SOP belum sesuai regulasi serta subbidang yang dimiliki dan hanya memiliki 4 SOP	4
Semua SOP telah sesuai regulasi serta subbidang yang dimiliki namun hanya memiliki ≤ 3 SOP	5
Semua SOP telah sesuai regulasi serta subbidang yang dimiliki dan hanya memiliki 4 SOP	6
Memiliki semua SOP namun lebih dari satu SOP tidak sesuai regulasi serta subbidang yang dimiliki	8
Memiliki semua SOP namun salah satu SOP tidak sesuai regulasi serta subbidang yang dimiliki	9
Memiliki semua SOP yang sesuai regulasi serta subbidang yang dimiliki	10

3. Kemudahan SOP dan instruksi kerja untuk diakses oleh para pegawai yang berwenang

SOP dan instruksi kerja merupakan acuan bagi tenaga Teknik dan tenaga Teknik untuk melaksanakan proses sertifikasi sehingga harus memiliki panduan agar mudah dipahami oleh seluruh pegawai yang berwenang dalam setiap prosesnya. Kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan SOP dan instruksi kerja untuk diakses oleh para pegawai yang berwenang adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki SOP/IK	-10
Sudah ada panduan namun	7

Kriteria Evaluasi	Nilai
masih belum dipahami pegawai	
Sudah ada panduan yang mudah dimengerti pegawai	8
Sudah ada panduan dan sistem informasi namun masih belum dipahami pegawai	9
Sudah ada panduan dan sistem yang mudah dipahami pegawai	10

e. Konsistensi Pelaksanaan Dokumen Mutu

Pada subkriteria Konsistensi Pelaksanaan Dokumen Mutu terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Memiliki mekanisme internal audit

Audit internal diperlukan sebagai control internal terhadap penerapan manual mutu badan usaha, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian mekanisme internal audit adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak memiliki mekanisme audit internal	-10
Memiliki mekanisme audit internal	10

2. Memiliki sistem dokumentasi pelaksanaan mekanisme internal audit

Pelaksanaan audit internal harus didokumentasikan dengan baik agar manajemen puncak dapat mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan manajemen mutu badan usaha. Kriteria evaluasi untuk penilaian sistem dokumentasi pelaksanaan mekanisme internal audit adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada dokumentasi pelaksanaan audit internal	-10
Terdapat dokumentasi audit internal namun belum sesuai mekanisme yang ditetapkan badan usaha	9

Kriteria Evaluasi	Nilai
Terdapat dokumentasi audit internal sesuai mekanisme yang ditetapkan badan usaha	10

3. Memiliki laporan pelaksanaan mekanisme internal audit
 Hasil dari pelaksanaan mekanisme internal audit harus disampaikan kepada manajemen puncak dalam bentuk laporan. Kriteria evaluasi untuk penilaian laporan pelaksanaan mekanisme internal audit adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada laporan pelaksanaan audit internal	-10
Terdapat laporan audit internal namun belum sesuai mekanisme yang ditetapkan badan usaha	9
Terdapat laporan audit internal sesuai mekanisme yang ditetapkan badan usaha	10

4. Kemudahan akses untuk melihat hasil internal audit bagi pegawai berwenang
 Dokumentasi dan laporan hasil internal audit harus dapat diakses oleh pegawai yang berwenang agar dapat selalu dilakukan evaluasi terhadap penerapan dokumen mutu badan usaha. Kriteria evaluasi untuk penilaian kemudahan akses untuk melihat hasil internal audit bagi pegawai berwenang adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada audit internal	-10
Hasil audit internal dapat diakses melalui dokumen hardcopy	8
Hasil audit internal dapat diakses melalui dokumen hardcopy dan softcopy	9
Hasil audit internal sudah dapat diakses melalui sistem informasi	10

8) Administrasi Keuangan

Badan usaha yang baik dan profesional harus memiliki manajemen keuangan yang baik agar keberlangsungan usaha dapat terjaga. Lembaga sertifikasi yang baik selain harus dapat memberikan pelayanan dengan mutu yang baik, namun juga harus dapat memberikan penghasilan yang baik pada pemilik dan pegawai Lembaga sertifikasi itu sendiri.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Administrasi Keuangan adalah:

a. Kesehatan Keuangan Sesuai Hasil Audit Keuangan

Badan usaha harus membuat neraca keuangan untuk mengetahui arus kas dan laba yang yang diterima perusahaan, dan untuk untuk menilai kewajaran atau kelayakan penyajian laporan keuangan yang dibuat oleh perusahaan berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku, perlu dilakukan audit oleh akuntan publik. Kriteria evaluasi untuk penilaian kesehatan keuangan sesuai hasil audit keuangan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada laporan keuangan	-10
Memiliki laporan keuangan tanpa audit akuntan publik	3
Hasil laporan audit akuntan public ekuitas negatif	4
Hasil laporan audit akuntan public tidak ada laba	5
Hasil laporan audit akuntan public ekuitas naik karena laba dan opini tidak wajar	6
Hasil laporan audit akuntan public ekuitas naik karena laba dan opini wajar dengan pengecualian	
Hasil laporan audit akuntan public ekuitas naik karena laba dan opini wajar tanpa pengecualian	10

b. Kinerja Keuangan

Badan usaha memiliki kinerja keuangan yang baik apabila dapat memberikan Return On Equity (ROE) bagi pemilik perusahaan,

sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian kinerja keuangan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada ROE	0
Nilai ROE <10%	5
Nilai ROE 10-11%	6
Nilai ROE 11-11,9%	7
Nilai ROE 12-12,9 %	8
Nilai ROE 13-14,9%	9
Nilai ROE >=15%	10

c. Ketaatan Terhadap Pajak

Badan usaha memiliki kewajiban untuk membayar pajak, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian ketaatan terhadap pajak adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada bukti lapor SPT	-10
Ada bukti lapor SPT	10

d. Kepemilikan Media Pembayaran Layanan Mampu Telusur

Untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran terhadap biaya layanan dari badan usaha, maka badan usaha perlu memiliki media pembayaran yang mampu telusur. Kriteria evaluasi untuk penilaian kepemilikan media pembayaran layanan mampu telusur adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada media pembayaran	0
Memiliki media pembayaran menggunakan sistem transfer ke rekening perusahaan	7
Memiliki pembayaran menggunakan sistem pembayaran online	10

9) Tata Kelola Perusahaan Yang Baik /Good Corporate Governance (GCG)

Penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik / GCG dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan nilai ekonomi jangka panjang bagi para pemilik dan juga para pemangku kepentingan.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada GCG adalah:

a. Menjaga Ketidakberpihakan Badan Usaha Dalam Pelaksanaan Sertifikasi

Untuk menjaga kualitas dan mutu pada proses sertifikasi, Lembaga sertifikasi harus dapat menjamin bahwa proses sertifikasi tidak berpihak dan dipengaruhi oleh pihak yang berkepentingan. Kriteria evaluasi untuk penilaian ketidakberpihakan badan usaha dalam pelaksanaan sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak patuh	-10
Patuh dan tidak ada afiliasi	10

b. Kepatuhan Terhadap Ketentuan Peraturan Perundangan Anti Monopoli Dan Persaingan Tidak Sehat

Peraturan perundangan anti monopoli dan persaingan tidak sehat melarang seseorang menjadi komisaris atau direksi di perusahaan lain yang berada dalam pasar yang sama dan memiliki keterkaitan yang erat dalam bidang atau jenis usaha. Kriteria evaluasi untuk penilaian ketidakberpihakan badan usaha dalam pelaksanaan sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak patuh	0
Patuh	10

c. Keikutsertaan Perusahaan Dalam Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Badan usaha yang baik harus dapat mensejahterahkan pegawai yang bekerja pada badan usaha tersebut, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian keikutsertaan perusahaan dalam program jaminan social tenaga kerja adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada	0
Tidak semua pekerja memiliki BPJS Ketenagakerjaan atau BPJS Kesehatan	7
Semua pekerja memiliki BPJS Ketenagakerjaan atau BPJS Kesehatan	8
Semua pekerja memiliki BPJS	9

Kriteria Evaluasi	Nilai
Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	
Semua pekerja memiliki BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, dan Jaminan Pensiun	10

10) Ketidakpatuhan

Ketidakpatuhan merupakan penilaian terhadap pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundangan yang pernah dilakukan oleh badan usaha selama masa penilaian.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Ketidakpatuhan adalah:

a. Peringatan Tertulis

Badan usaha akan mendapatkan peringatan tertulis apabila terbukti melakukan pelanggaran pada saat melakukan kegiatan sertifikasi. Kriteria evaluasi untuk penilaian peringatan tertulis adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak pernah mendapat peringatan tertulis	10
Mendapat peringatan tertulis sebanyak satu kali	0
Mendapat peringatan tertulis sebanyak dua kali	-10
Mendapat peringatan tertulis sebanyak tiga kali	-20
Dst	

b. Pembekuan Badan Usaha

Pembekuan kegiatan operasional badan usaha dilakukan apabila badan usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan keselamatan ketenagalistrikan, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian pembekuan badan usaha adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak pernah dibekukan	10
Mendapat pembekuan sebanyak satu kali	-10

Kriteria Evaluasi	Nilai
Mendapat peringatan tertulis sebanyak dua kali	-20
Mendapat peringatan tertulis sebanyak tiga kali	-30
Dst	

4.3 Tingkat Mutu Pelayanan

Tingkat mutu pelayanan terdiri atas sub kriteria, aspek penilaian serta kriteria evaluasi sebagai berikut:

1) Konsistensi Waktu Layanan

Badan usaha yang professional harus dapat memberikan waktu layanan yang sama antara semua pelanggan.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Konsistensi Waktu Layanan adalah:

a. Rata-rata Waktu Penerbitan Sertifikat

Lama waktu penerbitan sertifikat oleh Lembaga sertifikasi telah diatur melalui peraturan Menteri, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian rata-rata waktu penerbitan sertifikat adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak pernah menerbitkan sertifikat	0
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat >6 hari dari ketentuan regulasi	3
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat lewat 6 hari dari ketentuan regulasi	4
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat lewat 5 hari dari ketentuan regulasi	5
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat lewat 4 hari dari ketentuan regulasi	6
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat lewat 3 hari dari ketentuan regulasi	7
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat lewat 2 hari dari ketentuan regulasi	8
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat	9

Kriteria Evaluasi	Nilai
lewat 1 hari dari ketentuan regulasi	
Rata-rata waktu penerbitan sertifikat sesuai ketentuan regulasi	10

b. Rata-rata Perbaikan Pengajuan Nomor Register

Lembaga sertifikasi harus memastikan dokumen sertifikasi telah memenuhi ketentuan regulasi sebelum mengajukan permintaan nomor registrasi ke Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian rata-rata perbaikan pengajuan nomor register adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak pernah mengajukan nomor register	0
Rata-rata perbaikan saat pengajuan register lebih dari tiga kali	3
Rata-rata perbaikan saat pengajuan register sebanyak tiga kali	5
Rata-rata perbaikan saat pengajuan register sebanyak dua kali	7
Rata-rata perbaikan saat pengajuan register sebanyak satu kali	9
Tidak pernah ada perbaikan saat pengajuan register	10

2) Keluhan Pelanggan

Pelanggan Lembaga sertifikasi dapat menyampaikan keluhan kepada Pemerintah apabila terdapat layanan badan usaha yang dirasa merugikan pelanggan.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Keluhan Pelanggan adalah:

a. Jumlah Keluhan Pelanggan

Pelanggan Lembaga sertifikasi dapat menyampaikan keluhan kepada pemerintah melalui surat. Kriteria evaluasi untuk penilaian jumlah keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak pernah ada keluhan pelanggan	10
Jumlah keluhan pelanggan <10% dari sertifikat yang diterbitkan	0
Jumlah keluhan pelanggan >10% dari sertifikat yang diterbitkan	-5

b. Penyelesaian Keluhan Pelanggan

Lembaga sertifikasi harus menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Kriteria evaluasi untuk penyelesaian keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Semua keluhan tidak diselesaikan	0
5-20% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	1
20-29% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	2
30-39% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	3
40-49% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	4
50-59% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	5
60-69% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	6
70-79% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	7
80-89% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	8
90-95% keluhan dari total keluhan yang dapat diselesaikan	9
Semua keluhan keluhan dapat diselesaikan/tidak pernah ada keluhan	10

3) Survey Pelanggan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Lembaga sertifikasi terhadap pelanggan, perlu dilakukan survei terhadap pelanggan yang telah menerima layanan dari Lembaga sertifikasi.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Survey Pelanggan adalah:

a. Tingkat Kemudahan Memperoleh Informasi Layanan

Informasi layanan Lembaga sertifikasi harus mudah diterima oleh pelanggan, sehingga kriteria evaluasi untuk penilaian tingkat kemudahan memperoleh informasi layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

b. Tingkat Kelengkapan Dan Kesesuaian Terkait Informasi Layanan

Informasi yang diterima pelanggan terkait layanan juga harus lengkap dan sesuai dengan ketentuan regulasi.

Pada subkriteria Tingkat Kelengkapan Dan Kesesuaian Terkait Informasi Layanan terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Permohonan sertifikasi

Informasi terkait permohonan sertifikasi yang diterima oleh pelanggan harus lengkap dan sesuai ketentuan regulasi, sehingga kriteria evaluasi untuk kelengkapan dan kesesuaian informasi permohonan sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

2. Proses sertifikasi

Informasi terkait proses sertifikasi yang diterima oleh pelanggan harus lengkap dan sesuai ketentuan regulasi, sehingga kriteria evaluasi untuk kelengkapan dan kesesuaian informasi proses sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2

Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

3. Biaya layanan

Informasi terkait biaya layanan yang diterima oleh pelanggan harus lengkap dan sesuai ketentuan regulasi, sehingga kriteria evaluasi untuk kelengkapan dan kesesuaian informasi biaya layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7

Kriteria Evaluasi	Nilai
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

4. Pembuatan perjanjian pelaksanaan sertifikasi

Informasi terkait pembuatan perjanjian pelaksanaan sertifikasi yang diterima oleh pelanggan harus lengkap dan sesuai ketentuan regulasi, sehingga kriteria evaluasi untuk kelengkapan dan kesesuaian informasi pembuatan perjanjian pelaksanaan sertifikasi adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

5. Kesesuaian waktu memperoleh sertifikat

Informasi terkait waktu memperoleh sertifikat yang diterima oleh pelanggan harus lengkap dan sesuai ketentuan regulasi,

sehingga kriteria evaluasi untuk kelengkapan dan kesesuaian waktu memperoleh sertifikat adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

c. Tingkat Layanan Terhadap Keluhan

Setiap keluhan pelanggan yang diterima oleh Lembaga sertifikasi harus dapat diselesaikan dengan baik.

Pada subkriteria Tingkat Layanan Terhadap Keluhan terdapat beberapa parameter penilaian, yaitu :

1. Kemudahan akses untuk keluhan

Pelanggan Lembaga sertifikasi harus dapat mengakses informasi terkait penyampaian keluhan terhadap layanan Lembaga sertifikasi. Kriteria evaluasi untuk kemudahan akses untuk keluhan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

2. Tingkat respon terhadap keluhan

Setiap keluhan yang diterima oleh Lembaga sertifikasi harus direspon oleh Lembaga sertifikasi. Kriteria evaluasi untuk tingkat respon terhadap keluhan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey	5

Kriteria Evaluasi	Nilai
kepuasan pelanggan 5-5,9	
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

3. Solusi untuk mengatasi keluhan

Setiap keluhan yang diterima oleh Lembaga sertifikasi harus ditindak lanjuti oleh Lembaga sertifikasi. Kriteria evaluasi untuk tingkat respon terhadap keluhan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey	10

Kriteria Evaluasi	Nilai
kepuasan pelanggan 9,6-10	

4) Profesionalitas dan Kompetensi Pelayanan

Lembaga sertifikasi harus dapat memberikan pelayanan yang profesional dan dilaksanakan oleh pegawai yang berkompotensi di bidangnya.

Sub kriteria atau bagian yang akan dievaluasi pada Profesionalitas dan Kompetensi Pelayanan adalah:

a. Profesionalitas

Pelanggan Lembaga sertifikasi berhak mendapatkan pelayanan yang profesional, sehingga kriteria evaluasi untuk profesionalitas adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

b. Kompetensi Layanan

Pelanggan Lembaga sertifikasi berhak mendapatkan pelayanan dari pegawai yang berkompeten sesuai dengan bidangnya, sehingga kriteria evaluasi untuk kompetensi layanan adalah sebagai berikut:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelanggan menjawab survey	0
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 1-1,9	1
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 2-2,9	2
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 3-3,9	3
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 4-4,9	4
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 5-5,9	5
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 6-6,9	6
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 7-7,9	7
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 8-8,9	8
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9-9,5	9
Rata-rata nilai pembulatan hasil survey kepuasan pelanggan 9,6-10	10

4.4 Inovasi

Inovasi merupakan inisiatif yang diambil oleh badan usaha untuk kemajuan internal badan usaha. Inovasi terdiri atas sub kriteria, aspek penilaian serta kriteria evaluasi sebagai berikut:

1) Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan kondisi yang ingin diubah dengan adanya inovasi. Kriteria yang akan dievaluasi pada Analisis Masalah adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada analisis masalah	0
Analisis masalah hanya berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan permasalahan secara komprehensif	1
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui inovasi bersifat permasalahan lokal diperusahaan yang bersifat monodisipliner (satu bidang keilmuan)	6
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui inovasi bersifat permasalahan lokal diperusahaan yang bersifat multidisipliner (minimal 2 bidang keilmuan)	7
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui inovasi merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat monodisipliner (satu bidang keilmuan)	8
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui inovasi merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat multidisipliner (minimal 2 bidang keilmuan)	9
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui inovasi merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat interdisipliner (mencakup keilmuan keteknikan, sosial, budaya, politik dan ekonomi)	10

2) Pendekatan Strategis

Pendekatan strategis adalah bagaimana inovasi yang dibuat dapat menyelesaikan masalah yang ada. Kriteria yang akan dievaluasi pada Pendekatan Strategis adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pendekatan strategis	0
Pendekatan strategis hanya berupa	1

Kriteria Evaluasi	Nilai
narasi singkat yang tidak menjelaskan proses pendekatan secara komprehensif	
Pedekatan startegis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan monodisipliner yang hanya dapat diterapkan di lokal perusahaan	6
Pedekatan startegis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan multidisipliner yang hanya dapat diterapkan di lokal perusahaan	7
Pedekatan starategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan monodisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain	8
Pedekatan starategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan Multidisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain	9
Pedekatan starategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan interdisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain	10

3) Pelaksanaan Penerapan

Pelaksanaan penerapan adalah bagaimana penerapan inovasi, siapa saja yang berperan, sumber daya apa saja yang digunakan, keberhasilan penerapan, sistem apa yang diterapkan untuk memantau dan mengevaluasi inovasi, kendala yang terjadi. Kriteria yang akan dievaluasi pada Pelaksanaan Penerapan adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelaksanaan inovasi (inovasi baru berupa rencana)	0
Pelaksanaan inovasi tidak disertai dengan bukti-bukti yang mendukung	1
Dalam penerapan inovasi memuat terkait dengan informasi terkait bagaimana informasi dilaksanakan, siapa saja pemangku yang terlibat,	8

Kriteria Evaluasi	Nilai
sumber daya yang diperlukan, hasil dari inovasi, sistem pemantauan dan evaluasi inovasi serta kendala yang terjadi (bersifat lokal di dalam perusahaan saja)	
Dalam penerapan inovasi memuat terkait dengan informasi terkait bagaimana informasi dilaksanakan, siapa saja pemangku yang terlibat, sumber daya yang diperlukan, hasil dari inovasi, sistem pemantauan dan evaluasi inovasi serta kendala yang terjadi yang juga disertai dengan simulasi bahwa inovasi dapat diterapkan di tempat lain	10

4) Dampak Sebelum dan Sesudah

Merupakan dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan dan penerapan inovasi. Kriteria yang akan dievaluasi pada Dampak Sebelum dan Sesudah adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada dampak dari inovasi	0
Dampak inovasi hanya disampaikan berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan dampak yang ditimbulkan secara komprehensif	1
Inovasi memiliki dampak yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Memiliki cakupan dampak secara lokal pada sebuah perusahaan 	6
Inovasi memiliki dampak yang berupa : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Memiliki cakupan dampak secara lokal pada sebuah perusahaan 	7
Inovasi memiliki dampak yang berupa : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik 	8

Kriteria Evaluasi	Nilai
<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis • Memiliki cakupan dampak secara lokal pada sebuah perusahaan 	
Inovasi memiliki dampak yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis • Memiliki cakupan dampak kepada salah satu jenis usaha ketenagalistrikan 	9
Inovasi memiliki dampak yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis • Memiliki cakupan dampak kepada sektor ketenagalistrikan 	10

5) Keberlanjutan

Keberlanjutan berisi keterangan terkait dengan jangka waktu pelaksanaan inovasi. Kriteria yang akan dievaluasi pada Keberlanjutan adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada keberlanjutan inovasi	0
Keberlanjutan hanya disampaikan berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan keberlanjutan inovasi secara komprehensif	1
Inovasi dapat dikerjakan secara terus menerus dengan lebih dari dua kondisi tertentu dari sebuah perusahaan	7
Inovasi dapat dikerjakan secara terus menerus dengan dua kondisi tertentu dari sebuah perusahaan	8
Inovasi dapat dikerjakan secara terus menerus dengan satu kondisi tertentu dari sebuah perusahaan	9
Inovasi dapat dikerjakan secara terus menerus tanpa mempengaruhi terlalu	10

Kriteria Evaluasi	Nilai
banyak sumber daya dari sebuah perusahaan tetapi justru memberikan dampak efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam pelaksanaan proses	

4.5 Program Kontribusi Kepada Masyarakat

Program kontribusi kepada masyarakat merupakan inisiatif yang diambil oleh badan usaha untuk kesejahteraan dan memberi manfaat kepada lingkungan disekitar badan usaha. Program kontribusi kepada masyarakat terdiri atas sub kriteria, aspek penilaian serta kriteria evaluasi sebagai berikut:

1) Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan kondisi yang ingin diubah dengan adanya program kontribusi kepada masyarakat. Kriteria yang akan dievaluasi pada Analisis Masalah adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada analisis masalah	0
Analisis masalah hanya berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan permasalahan secara komprehensif	1
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui program kontribusi kepada masyarakat bersifat permasalahan lokal diperusahaan yang bersifat monodisipliner (satu bidang keilmuan)	6
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui program kontribusi kepada masyarakat bersifat permasalahan lokal diperusahaan yang bersifat multidisipliner (minimal 2 bidang keilmuan)	7
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui program kontribusi kepada masyarakat merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat monodisipliner (satu bidang keilmuan)	8

Kriteria Evaluasi	Nilai
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui program kontribusi kepada masyarakat merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat multidisipliner (minimal 2 bidang keilmuan)	9
Permasalahan yang akan diperbaiki melalui program kontribusi kepada masyarakat merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat interdisipliner (mencakup keilmuan keteknikan, sosial, budaya, politik dan ekonomi)	10

2) Pendekatan Strategis

Pendekatan strategis adalah bagaimana program kontribusi kepada masyarakat yang dibuat dapat menyelesaikan masalah yang ada.

Kriteria yang akan dievaluasi pada Pendekatan Strategis adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pendekatan strategis	0
Pendekatan strategis hanya berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan proses pendekatan secara komprehensif	1
Pendekatan strategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan monodisipliner yang hanya dapat diterapkan di lokal perusahaan	6
Pendekatan strategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan multidisipliner yang hanya dapat diterapkan di lokal perusahaan	7
Pendekatan strategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan monodisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain	8
Pendekatan strategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan	9

Kriteria Evaluasi	Nilai
pendekatan Multidisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain	
Pedekatan starategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan interdisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain	10

3) Pelaksanaan Penerapan

Pelaksanaan penerapan adalah bagaimana penerapan program kontribusi kepada masyarakat, siapa saja yang berperan, sumber daya apa saja yang digunakan, keberhasilan penerapan, sistem apa yang diterapkan untuk memantau dan mengevaluasi inovasi, kendala yang terjadi. Kriteria yang akan dievaluasi pada Pelaksanaan Penerapan adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada pelaksanaan program kontribusi kepada masyarakat	0
Pelaksanaan kontribusi masyarakat tidak disertai dengan bukti-bukti yang mendukung	1
Dalam penerapan program kontribusi kepada masyarakat memuat terkait dengan informasi terkait bagaimana informasi dilaksanakan, siapa saja pemangku yang terlibat, sumber daya yang diperlukan, hasil dari kegiatan, sistem pamantauan dan evaluasi kegiatan serta kendala yang terjadi (bersifat lokal di dalam perusahaan saja)	8
Dalam penerapan program kontribusi kepada masyarakat memuat terkait dengan informasi terkait bagaimana informasi dilaksanakan, siapa saja pemangku yang terlibat, sumber daya yang diperlukan, hasil dari kegiatan, sistem pamantauan dan evaluasi kegiatan serta kendala yang terjadi yang juga disertai dengan simulasi bahwa	10

Kriteria Evaluasi	Nilai
kegiatan dapat diterapkan di tempat lain	

4) Dampak Sebelum dan Sesudah

Merupakan dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan dan penerapan program kontribusi kepada masyarakat. Kriteria yang akan dievaluasi pada Dampak Sebelum dan Sesudah adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada dampak dari program kontribusi kepada masyarakat	0
Dampak kontribusi masyarakat hanya disampaikan berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan dampak yang ditimbulkan secara komprehensif	1
program kontribusi kepada masyarakat memiliki dampak yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Memiliki cakupan dampak secara lokal pada sebuah perusahaan 	6
program kontribusi kepada masyarakat memiliki dampak yang berupa : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Memiliki cakupan dampak secara lokal pada sebuah perusahaan 	7
program kontribusi kepada masyarakat memiliki dampak yang berupa : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis • Memiliki cakupan dampak secara lokal pada sebuah perusahaan 	8
program kontribusi kepada masyarakat memiliki dampak yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan 	9

ketenagalistrikan secara ekonomis <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki cakupan dampak kepada salah satu jenis usaha ketenagalistrikan 	
program kontribusi kepada masyarakat memiliki dampak yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik • Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis • Memiliki cakupan dampak kepada sektor ketenagalistrikan 	10

5) Keberlanjutan

Keberlanjutan berisi keterangan terkait dengan jangka waktu pelaksanaan program kontribusi kepada masyarakat. Kriteria yang akan dievaluasi pada Keberlanjutan adalah:

Kriteria Evaluasi	Nilai
Tidak ada keberlanjutan program kontribusi kepada masyarakat	0
Keberlanjutan hanya disampaikan berupa narasi singkat yang tidak menjelaskan keberlanjutan inovasi secara komprehensif	1
program kontribusi kepada masyarakat dapat dikerjakan secara terus menerus dengan lebih dari dua kondisi tertentu dari sebuah perusahaan	7
program kontribusi kepada masyarakat dapat dikerjakan secara terus menerus dengan dua kondisi tertentu dari sebuah perusahaan	8
program kontribusi kepada masyarakat dapat dikerjakan secara terus menerus dengan satu kondisi tertentu dari sebuah perusahaan	9
program kontribusi kepada masyarakat dapat dikerjakan secara terus menerus tanpa mempengaruhi terlalu banyak sumber daya dari sebuah perusahaan tetapi justru memberikan dampak efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam pelaksanaan proses	10

5 TINDAK LANJUT HASIL PENILAIAN KINERJA

5.1 Sanksi

- 1) Pemberian sanksi terhadap lembaga sertifikasi apabila sampai dengan hasil penilaian kinerja akhir, lembaga sertifikasi mendapatkan status kinerja/tingkat kinerja lebih rendah dari cukup baik/ Biru.
- 2) Sanksi yang diberikan adalah berupa sanksi administratif yaitu teguran tertulis
- 3) teguran tertulis ini bersifat akumulatif setiap tahunnya sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk pengenaan sanksi yang lebih berat jika dilakukan berulang seperti pembekuan dan/atau pencabutan penunjukan/akreditasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 4) hasil penilaian kinerja yang buruk dapat menjadi pertimbangan bagi Panitia Akreditasi Ketenagalistrikan (PAK) dan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan dalam hal:
 - a) Pemberian penambahan ruang lingkup penunjukan maupun akreditasi
 - b) pemberian akreditasi
 - c) pemberian akreditasi ulang

5.2 Penghargaan

- 1) Pemberian penghargaan bagi lembaga sertifikasi yang memperoleh status kinerja/tingkat kinerja lebih tinggi dari cukup baik/biru.
- 2) Penghargaan berupa sertifikat penghargaan oleh Direktur Jenderal Ketenagalistrikan
- 3) Penghargaan berupa trofi dan/atau sertifikat oleh Direktur Jenderal Ketenagalistrikan diberikan kepada para lembaga sertifikasi yang memiliki nilai tertinggi pada masing-masing jenis lembaga sertifikasi
- 4) Mendapatkan publikasi pada website yang dikelola Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral pada bidang Ketenagalistrikan

LAMPIRAN 1

A. KRITERIA DAN PEMBOBOTAN PENILAIAN

KRITERIA PENILAIAN		EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal	
		I	II	III = I x II		
A	KEPATUHAN TERHADAP REGULASI			55%		
	a Laporan Tahunan					
	1	Ketepatan waktu penyampaian	10	1.00%	0.10	Laporan disampaikan Bulan Januari
	2	Kelengkapan Isi Laporan	10	1.00%	0.10	Setiap poin pada Format Permen ESDM No 38/2018 lengkap
	3	Kesesuaian Isi Laporan	10	1.00%	0.10	Isi sesuai dengan Format Permen ESDM No 38/2018
	b Melaksanakan Uji Petik / Survailen					
	1	Keberadaan Metode Uji Petik / Survailen	10	2.00%	0.20	Memiliki metode uji petik
	2	Kelengkapan Hasil Uji Petik	10	1.00%	0.10	Hasil uji petik/survailen mencakup informasi: - Identitas pemegang sertifikat - kondisi kepatuhan pemegang sertifikat terhadap keselamatan ketenagalistrikan - kondisi kesesuaian objek dengan spesifikasi pada sertifikat
	c Memiliki Pedoman Standar Layanan					
	1	Kelengkapan Pedoman Standar Layanan	10	2.00%	0.20	Berisi minimal: 1. Proses Sertifikasi

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
				2. Penanggung jawab proses 3. waktu proses 4. Persyaratan sertifikasi 5. penjelasan proses sertifikasi 6. Biaya sertifikasi
2 Kesesuaian Pedoman Standar Layanan	10	1.00%	0.10	Setiap poin A.c .1 sesuai dengan Permen ESDM No 38/2018
3 Kemudahan Akses pada Pedoman Standar Layanan	10	1.00%	0.10	Dipublikasikan melalui : Website, pamflet, dipajang, dan terdapat di manual mutu
d Memiliki Maklumat Layanan				
1 Kemudahan Akses pada Maklumat Layanan	10	1.50%	0.15	Dipublikasikan melalui : Website, pamflet, dipajang, dan terdapat di manual mutu
e Memiliki Pedoman Sistem Dokumentasi yang Mampu Telusur				
1 Kelengkapan metode sistem dokumentasi mampu telusur	10	1.00%	0.10	Dokumen minimal berisi : - Alur proses perekaman dokumen - Retensi - Penanggung Jawab - Tata cara Penomoran dokumen - SOP untuk pegawai bagian arsip
2 Kesesuaian metode sistem dokumentasi mampu telusur	10	0.50%	0.05	Setiap poin A.c .1 sesuai dengan regulasi dan standar yang berlaku

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
3 Kemudahan dalam menjalankan sistem dokumentasi	10	0.50%	0.05	Sudah ada panduan dan sistem informasi
f Memiliki Mekanisme untuk Penyampaian Keluhan dan Ganti Rugi				
1 Kesesuaian mekanisme penyampaian keluhan dan ganti rugi	10	1.00%	0.10	Berisi minimal: 1. Prosedur keluhan dan banding 2. Alur proses penanganan keluhan dan banding 3. Tindak lanjut penanganan keluhan dan banding 4. Ada prosedur pemberian ganti rugi
2 Kemudahan akses Informasi terkait penyampaian keluhan dan ganti rugi	10	0.50%	0.05	Dipublikasikan melalui : Website, pamflet, dipajang, dan terdapat di manual mutu
g Pemenuhan Standar Teknis dan Ketentuan Keselamatan Ketenagalistrikan				
1 Tenaga Kerja				
a) Kesesuaian Penggunaan tenaga kerja	10	1.00%	0.10	Kompetensi PJT dan TT sesuai subbidang
b) Kelengkapan penggunaan tenaga kerja	10	1.00%	0.10	Jumlah PJT dan TT sesuai dengan Permen ESDM Nomor 38/2018
c) Terdapat mekanisme rekrutmen tenaga kerja yang kompeten	10	0.50%	0.05	Memiliki mekanisme rekrutmen tenaga kerja kompeten
d) kemudahan akses untuk mengetahui penggunaan tenaga kerja kompeten	10	0.50%	0.05	Dipublikasikan melalui : Website, pamflet, dipajang, dan terdapat di manual mutu
2 Peralatan/TUK				

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
a) Kelengkapan penggunaan Peralatan/TUK	10	1.00%	0.10	Peralatan/TUK sesuai dengan subbidang Jumlah TUK sesuai Bidang Jumlah Peralatan Uji sesuai dengan TT
b) Kesesuaian Peralatan/TUK yang digunakan	10	0.20%	0.02	Peralatan dikalibrasi
c) Terdapat mekanisme untuk meyakinkan bahwa Peralatan/TUK kondisi baik saat penggunaan	10	0.10%	0.01	Ada mekanisme untuk meyakinkan peralatan/TUK dalam kondisi baik
d) Kemudahan akses untuk mengetahui penggunaan Peralatan/TUK yang sesuai	10	0.10%	0.01	Dipublikasikan melalui : Website, pamflet, dipajang, dan terdapat di manual mutu
3 Perizinan				
a) kelengkapan perizinan	10	1.70%	0.17	Memiliki : 1. SKTTK 2. SBU 3. IUJPTL 4. Akreditasi/penunjukan
b) memiliki mekanisme pengingat untuk menjaga seluruh perizinan tetap dipenuhi	10	0.10%	0.01	Minimal terdapat : 1. Prosedur 2. Penanggung Jawab 3. Formulir kontrol
c) kemudahan akses informasi terkait kepemilikan perizinan perusahaan	10	0.10%	0.01	Dipublikasikan melalui : Website, pamflet, dipajang, dan terdapat di manual mutu
4 Pedoman Pelaksanaan Sertifikasi				
a) Kelengkapan SOP dan Instruksi kerja pelaksanaan Sertifikasi	10	1.00%	0.10	Minimal memiliki dokumen :

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
				- SOP penerimaan permohonan yang lengkap dan detail untuk setiap prosesnya - SOP persiapan sertifikasi yang lengkap dan detail untuk setiap prosesnya - SOP proses sertifikasi yang lengkap dan detail untuk setiap prosesnya (untuk LIT harus ada standar yang digunakan) - SOP pelaporan hasil sertifikasi yang lengkap dan detail termasuk apa saja yang harus dilaporkan - SOP penerbitan sertifikat yang lengkap dan detail untuk setiap prosesnya
b) Kesesuaian SOP dan Instruksi kerja pelaksanaan sertifikasi	10	1.00%	0.10	Poin A.g.4.a) ada untuk tiap subbidang
c) Kemudahan SOP dan Instruksi Kerja untuk diakses oleh Para Pegawai yang berwenang	10	0.10%	0.01	Sudah ada panduan dan sistem informasi
5 Konsistensi Pelaksanaan Dokumen Mutu				
a) Memiliki Mekanisme Internal Audit	10	2.00%	0.20	Ada mekanisme audit internal
b) Memiliki sistem dokumentasi pelaksanaan mekanisme internal audit	10	1.00%	0.10	Ada sistem dokumentasi pelaksanaan mekanisme internal audit
c) Memiliki Laporan pelaksanaan mekanisme internal audit	10	1.00%	0.10	Ada laporan pelaksanaan audit internal
d) kemudahan akses untuk melihat hasil internal audit bagi pegawai yang berwenang	10	0.10%	0.01	Ada didokumen dan sistem informasi
h Administrasi Keuangan				
1 Kesehatan keuangan sesuai hasil audit keuangan	10	1.00%	0.10	Hasil laporan audit akuntan publik

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
				ekuitas naik karena laba dan opini wajar tanpa pengecualian
2 Kinerja Keuangan	10	0.30%	0.03	>15% Return Of Equity (ROE)
3 Ketaatan terhadap pajak	10	1.00%	0.10	Ada bukti lapor SPT
4 Kepemilikan media pembayaran layanan mampu telusur	10	1.00%	0.10	Memiliki media pembayaran menggunakan sistem pembayaran Online
i Good Corporate Governance (GCG)				
1 Menjaga ketidakberpihakan badan usaha dalam pelaksanaan sertifikasi	10	1.00%	0.10	Patuh tidak ada afiliasi
2 Kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundangan anti monopoli dan persaingan tidak sehat	10	0.10%	0.01	Patuh
3 Keikutsertaan perusahaan dalam program jaminan sosial tenaga kerja	10	0.10%	0.01	Semua pekerja memiliki BPJS ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Jaminan Pensiun
i Ketidapatuhan		30%		
1 Peringatan tertulis (tidak pernah = 10 ; 1 kali = 0; 2 kali = -10, 3 kali = -20, dst)	10	10.00%	1.00	Tidak pernah mendapat teguran
2 Pembekuan Badan Usaha (tidak pernah = 10 ; 1 kali = -10; 2 kali=-20, dst)	10	13.00%	1.30	Tidak pernah dibekukan
B TINGKAT MUTU PELAYANAN		30%		
a Konsistensi Waktu Layanan				
1 Rata-rata waktu penerbitan sertifikat	10	5.00%	0.50	Waktu penerbitan sertifikat sesuai ketentuan Permen ESDM No 38/2018

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
2 Rata-rata perbaikan pengajuan nomor register	10	5.00%	0.50	Tidak pernah ditolak saat mengajukan permohonan nomor register
b Keluhan Pelanggan				
1 Jumlah keluhan pelanggan (tidak pernah = 10 ; <10% = 0; >10% = -5)	10	3.00%	0.30	Tidak pernah mendapat keluhan
2 Penyelesaian keluhan pelanggan	10	3.00%	0.30	Apabila ada keluhan selalu diselesaikan
c Survei Pelanggan				
1 Tingkat kemudahan memperoleh informasi	10	3.00%	0.30	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
2 Tingkat kelengkapan dan kesesuaian terkait informasi layanan				
a) Permohonan sertifikasi	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
b) Proses sertifikasi	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
c) Biaya	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
d) Pembuatan perjanjian pelaksanaan sertifikasi	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
e) Kesesuaian waktu memperoleh sertifikat	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
3 Tingkat Layanan terhadap keluhan				
a) Kemudahan akses untuk keluhan	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
b) Tingkat respon terhadap keluhan	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
				pelanggan
c) Solusi untuk mengatasi keluhan	10	1.00%	0.10	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
d Profesionalitas dan Kompetensi Pelayanan				
1 Profesionalitas Layanan	10	1.5%	0.15	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
2 Kompetensi atas Layanan	10	1.5%	0.15	Berdasar hasil survey kepuasan pelanggan
C INOVASI		10%		
a Analisis Masalah catatan : merupakan kondisi yang ingin diubah dengan adanya inovasi	10	1.00%	0.10	Permasalahan yang akan diperbaiki melalui inovasi merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat interdisipliner (mencakup keilmuan keteknikan, sosial, budaya, politik dan ekonomi)
b Pendekatan Strategis catatan : adalah bagaimana inovasi yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada	10	1.00%	0.10	Pendekatan starategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan interdisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain
c Pelaksanaan dan Penerapan catatan : adalah bagaimana penerapan inovasi, siapa saja yang berperan, sumber daya apa saja yang digunakan, keberhasilan penerapan, sistem apa yang diterappkan untuk memantau dan mengevaluasi inovasi, kendala yang terjadi.	10	3.00%	0.30	Dalam penerapan inovasi memuat terkait dengan informasi terkait bagaimana informasi dilaksanakan, siapa saja pemangku yang terlibat,

KRITERIA PENILAIAN		EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
		I	II	III = I x II	
					sumber daya yang diperlukan, hasil dari inovasi, sistem pemantauan dan evaluasi inovasi serta kendala yang terjadi yang juga disertai dengan simulasi bahwa inovasi dapat diterapkan di tempat lain
d	Dampak Sebelum dan Sesudah Catatan : apa saja dampak yang ditimbulkan dari inovasi	10	3.00%	0.30	Inovasi memiliki dampak yang berupa 1. Peningkatan keselamatan ketenagalistrikan 2. Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik 3. Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis 4. Memiliki cakupan dampak kepada sektor ketenagalistrikan
e	Keberlanjutan Catatan : menerangkan terkait dengan jangka waktu pelaksanaan inovasi	10	2.00%	0.20	Inovasi dapat dikerjakan secara terus menerus tanpa mempengaruhi terlalu banyak sumber daya dari sebuah perusahaan tetapi justru memberikan dampak efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam pelaksanaan proses
D			5%		
PROGRAM KONTRIBUSI KEPADA MASYARAKAT					

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
a Analisis Masalah	10	0.50%	0.05	Permasalahan yang akan diperbaiki melalui kontribusi masyarakat merupakan permasalahan yang terjadi di beberapa tempat yang bersifat interdisipliner (mencakup keilmuan keteknikan, sosial, budaya, politik dan ekonomi)
b Pendekatan Strategis	10	0.50%	0.05	Pendekatan strategis yang dilakukan menggunakan analisis dengan pendekatan interdisipliner yang dapat diterapkan secara umum ditempat lain
c Pelaksanaan dan Penerapan	10	1.50%	0.15	Dalam penerapan kontribusi masyarakat memuat terkait dengan informasi terkait bagaimana informasi dilaksanakan, siapa saja pemangku yang terlibat, sumber daya yang diperlukan, hasil dari inovasi, sistem pemantauan dan evaluasi kontribusi masyarakat serta kendala yang terjadi yang juga disertai dengan simulasi bahwa kontribusi masyarakat dapat diterapkan di tempat lain
d Dampak Sebelum dan Sesudah	10	1.50%	0.15	kontribusi masyarakat memiliki dampak yang berupa 1. Peningkatan keselamatan

KRITERIA PENILAIAN	EVALUASI (1-10)*	BOBOT	NILAI	Kriteria Untuk Mendapat Nilai Maksimal
	I	II	III = I x II	
				ketenagalistrikan 2. Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara teknik 3. Efisiensi dan efektif terhadap peningkatan keselamatan ketenagalistrikan secara ekonomis 4. Memiliki cakupan dampak kepada sektor ketenagalistrikan
e Keberlanjutan	10	1.00%	0.10	kontribusi masyarakat dapat dikerjakan secara terus menerus tanpa mempengaruhi terlalu banyak sumber daya dari sebuah perusahaan tetapi justru memberikan dampak efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam pelaksanaan proses
			100%	10
			Tingkat Kinerja	Emas
			Status Kinerja	Sangat Baik