FLOWCHART KELUHAN PELANGGAN, BANDING DAN GANTI RUGI

PEMILIK	ADMIN	MANAGER OPERASIONAL	KETERANGAN	WAKTU (Hari Kerja)
1			1. Pemilik / pemohon mengajukan keluhan, banding dan ganti rugi	1 Hari
	2		2. Admin Menerima laporan keluhan dan mengumpulkan data-data keluhan	
		3	3. Menyampaikan ke Bidang terkait untuk menganalisa dan evaluasi keluhan tersebut	1 Hari
	Tindak lanjut	4	4. Manager Pelayanan Pelanggan menangani keluhan berdasarkan hasil analisa, jika pelanggan mengajukan banding, maka pihak LIT akan memproses banding tersebut. Namun jika pelanggan sudah cukup dengan hanya menyampaikan keluhan maka keluhan tersebut dianggap sudah selesai	2 Hari
		5	5. PLN Pusertif bersama pelanggan melakukan kesepakatan atas hasil banding yang akan dilakukan dengan menetapkan penyelesaian melalui pemberian ganti rugi secara material dan/atau pelaksanaan pemeriksaan ulang terhadap instalasi.	
		6	6. Manager Pelayanan Pelanggan menyampaikan hasil banding, jika terbukti terdapat kesalahan pada LIT maka akan ditetapkan proses ganti rugi (berupa materi/jasa)	
		7	7. LIT PLN Pusertif melaksanakan kewajiban ganti rugi sesuai kesepakatan, kemudian mendokumentasikan dalam Berita Acara sebagai bukti bahwa keluhan, banding dan ganti rugi telah selesai dengan baik. Serta memastikan bahwa pelanggan puas dengan penyelesaian yang telah dilakukan.	30 Hari