

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN GANTI RUGI



PT KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL (KKN)

Jl. Darmodiharjo No. 13 Subang Jawa Barat 41217

No.Telepon 081321109901 | Email: pt.komkenas@gmail.com



PT. KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL
LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI

Daftar Isi



PT. KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL

LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI

Daftar Isi	1
1. Tujuan	3
2. Ruang Lingkup.....	3
3. Klasifikasi Keluhan.....	3
4. Penanganan Keluhan.....	3
5. Banding	4
6. Pemberian Ganti Rugi.....	5



PT. KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL

LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN GANTI RUGI

1. Tujuan

Menjamin bahwa semua keluhan dari peserta uji kompetensi, pemohon sertifikat, atau pihak terkait ditangani secara objektif, transparan, dan tepat waktu, serta memberikan jaminan ganti rugi yang layak apabila terjadi kelalaian yang dilakukan oleh LSK.

2. Ruang Lingkup

Mencakup semua keluhan terkait:

- Keluhan terkait layanan administrasi, fasilitas, jadwal, dan perilaku personel LSK.
- Keluhan terkait proses uji kompetensi (persiapan, pelaksanaan, penilaian).
- Banding atas hasil uji kompetensi (rekomendasi BK).
- Ganti rugi akibat kelalaian LSK.

3. Klasifikasi Keluhan

- Ringan/Sedang: Jadwal mundur, fasilitas kurang, komunikasi lambat, salah tulis nama di sertifikat. Tindak lanjut biasa oleh PJT (maks. 7 hari kerja).
- Berat (Banding): Ketidakesesuaian atas hasil BK, asesor tidak netral, prosedur uji tidak sesuai, terdapat dugaan kecurangan. Tindak lanjut Banding dengan tahap awal oleh PJT dan tahap lanjutan oleh Tim Banding.
- Berat dan Ganti Rugi: Uji dibatalkan sepihak, salah input nilai, dokumen hilang akibat kelalaian LSK. Tindak lanjut berupa banding dan ganti rugi.

4. Penanganan Keluhan

a. Penerimaan Keluhan

Keluhan dapat disampaikan melalui:

- Website: <https://lsk-kompetensiketenagalistrikan.id/>
- Telepon dan WhatsApp: 0813-2492-7326

b. Pencatatan

Petugas administrasi wajib mencatat setiap keluhan yang memuat Nama Pelapor, Kontak, Tanggal Keluhan, Isi Keluhan, Bukti Pendukung (jika ada).

c. Verifikasi Awal

PJT memverifikasi kelengkapan dan keabsahan keluhan, lalu mengklasifikasikan ke dalam kategori Ringan/Sedang atau Berat (Banding).

d. Tindak Lanjut Keluhan Ringan/Sedang

- PJT menugaskan personel terkait untuk menyelidiki.
- Batas waktu: maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
- Tindakan: Perbaikan layanan, klarifikasi tertulis, atau mediasi.
- Hasil: Dituangkan dalam Form-TL-01 (Tindak Lanjut) dan disampaikan ke pelapor.

e. Tindak Lanjut Keluhan Berat (Banding)

Keluhan yang menyangkut hasil uji kompetensi (BK) wajib diselesaikan melalui Banding



PT. KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL

LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI

5. Banding

a. Ketentuan Umum

1. Banding hanya diajukan oleh peserta yang direkomendasikan Belum Kompeten (BK).
2. Penyelesaian banding dilakukan bersamaan dengan proses penerbitan sertifikat bagi peserta yang Kompeten (KP).
3. Penyelesaian banding harus konstruktif dan netral sesuai Prinsip Sertifikasi Kompetensi Ketenagalistrikan.

b. Tahapan Banding

1. Penyelesaian oleh PJT

PJT melakukan klarifikasi untuk:

- Meminta penjelasan dari Peserta yang mengajukan banding.
- Memastikan integritas Tim Uji Kompetensi.
- Memastikan Tim Uji Kompetensi melaksanakan uji sesuai persyaratan.

Keputusan PJT:

- Jika ditemukan pelanggaran prosedur, PJT berhak membatalkan rekomendasi BK menjadi KP.
- Hasil dituangkan dalam Formulir Penyelesaian Banding PJT
- Peserta menandatangani pernyataan Setuju / Tidak Setuju.

Jika Peserta Tidak Setuju maka lanjut ke tahap penyelesaian oleh Tim Banding.

2. Penyelesaian oleh Tim Banding

Penanggung Jawab LSK membentuk Tim Banding dengan ketentuan:

- Jumlah: 3 (tiga) atau 5 (lima) orang.
- Anggota:
 1. Tenaga Ahli Independen yang memahami okupasi jabatan peserta (min. 1 orang).
 2. Asesor Kompetensi dengan klasifikasi sesuai bidang dan kualifikasi minimal sama dengan kualifikasi tertinggi Tim Uji Kompetensi/PJT.
- PJT dan Tim Uji Kompetensi yang memberikan rekomendasi BK **DILARANG** menjadi anggota Tim Banding.
- Pembentukan Tim Banding dilaporkan ke Direktur Jenderal Ketenagalistrikan.

Keputusan Tim Banding:

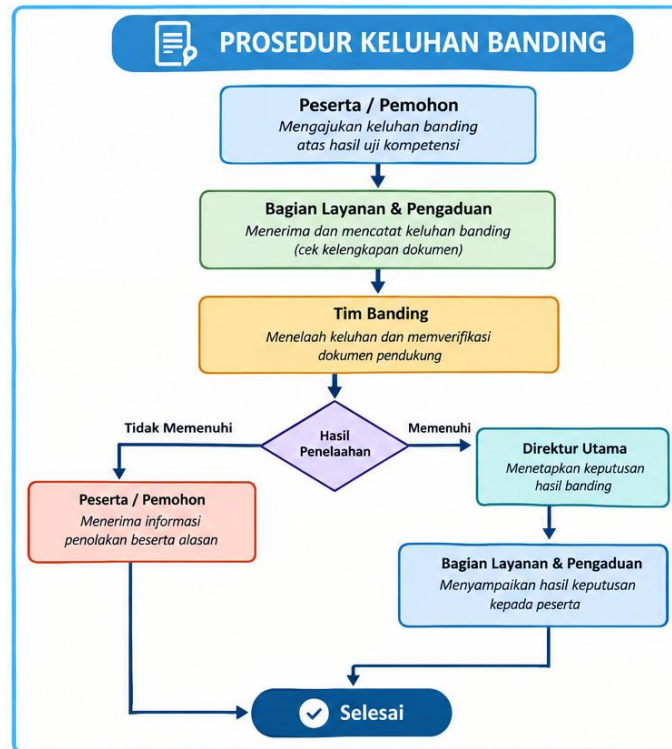
- KP: Membatalkan rekomendasi BK dari Tim Uji Kompetensi dan PJT; LSK memproses penerbitan sertifikat.
- BK: Memperkuat hasil penyelesaian banding oleh PJT.
- Hasil dituangkan dalam Formulir PB-TB (Lampiran 49 Kepdirjen 217/2018).

Jika Peserta Masih Tidak Setuju: Peserta dapat menyampaikan ketidaksetujuan kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan (proses akhir banding).



PT. KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL

LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI



6. Pemberian Ganti Rugi

a. Kriteria Ganti Rugi

1. Ganti rugi diberikan apabila terbukti secara sah bahwa LSK melakukan:
2. Pembatalan pelaksanaan uji kompetensi secara sepihak tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kesalahan penilaian yang mengakibatkan kerugian langsung (salah input nilai, salah rekomendasi).
4. Kehilangan dokumen penting milik peserta akibat kelalaian LSK.
5. Kegagalan sistem yang menyebabkan peserta tidak dapat mengikuti uji sesuai jadwal.

b. Bentuk Ganti Rugi

1. Penggantian Biaya: Pengembalian biaya uji kompetensi (sebagian/seluruhnya)
2. Uji Ulang Gratis: Kesempatan mengikuti uji kompetensi ulang tanpa biaya tambahan.
3. Kompensasi Administratif: Penggantian biaya transportasi/akomodasi jika peserta sudah hadir namun uji dibatalkan

c. Mekanisme Pengajuan Ganti Rugi

1. Peserta mengajukan permohonan tertulis kepada Penanggung Jawab LSK dengan melampirkan bukti kerugian.
2. LSK melakukan verifikasi dan evaluasi internal maksimal 14 (empat belas) hari kerja.
3. Keputusan ditetapkan oleh Penanggung Jawab LSK dan dituangkan dalam Berita Acara Ganti Rugi (BA-GR-01).



PT. KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN NASIONAL LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI

4. Jika disetujui, ganti rugi diproses maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah persetujuan.
- d. Dokumentasi dan Rekaman
Semua dokumen terkait keluhan, banding, dan ganti rugi wajib disimpan minimal 6 (enam) tahun.

