



**PT. SUMBERDAYA MANUSIA  
KELISTRIKAN NUSANTARA**

LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI

**MEKANISME KELUHAN,  
BANDING, DAN GANTI RUGI**

JL. Sunan Gunung Jati Grand Permatasari Blok F No. 6, Kel.  
Kenali Asam Bawah, Kec. Kota Baru, Kota Jambi – 36128  
No. Tlp 085380608101 | Email [ptsmkn261@gmail.com](mailto:ptsmkn261@gmail.com)



**PEDOMAN STANDAR LAYANAN  
LEMBAGA SERTIFIKASI KETENAGALISTRIKAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA**

## 1. Tujuan

- 1.1 Menyediakan mekanisme / tata cara bagi Peserta Uji Kompetensi untuk mengajukan Keluhan, Banding, dan Ganti rugi terhadap Keputusan hasil Uji Kompetensi.
- 1.2 Keluhan atau banding yang dapat ditindaklanjuti harus disertai dengan bukti yang relevan dalam proses Uji Kompetensi.

## 2. Ruang Lingkup

- 2.1 Keluhan, Banding dan Ganti Rugi diajukan oleh Peserta Uji Kompetensi yang mengikuti uji di LSK SMKN;
- 2.2 Proses penyelesaian Keluhan, Banding, dan Ganti rugi.

## 3. Pedoman

- 3.1 Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 217 K/24.DJL.4/2018 Tentang Metodologi Sertifikasi Kompetensi Ketenagalistrikan.
- 3.2 Proses pelaksanaan uji kompetensi;
- 3.3 Hasil Uji Kompetensi yang direkomendasikan oleh Tim Uji Kompetensi LSK SMKN terhadap Peserta Uji; dan
- 3.4 Formulir Pemberian Umpan Balik.

## 4. Proses Pengajuan Keluhan



Proses Pengajuan Keluhan :

1. Pemohon mengajukan Keluhan secara tertulis melalui E-mail, Whatsapp, maupun surat resmi kepada LSK SMKN.



**PEDOMAN STANDAR LAYANAN  
LEMBAGA SERTIFIKASI KETENAGALISTRIKAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA**

2. Permohonan yang diterima segera di evaluasi oleh manager sertifikasi Bersama Penanggung Jawab Teknik (PJT)
3. Hasil evaluasi yang dibuat diserahkan kepada Direktur Utama untuk pengambilan Keputusan
4. Keputusan yang diberikan Direktur Utama segera dikirimkan kepada Pemohon.
5. Terhadap pengajuan Keluhan akan diproses oleh LSK SMKN paling lama 7 (tujuh) hari kerja.

## 5. Proses Banding



Prosedur Banding :

1. Pemohon mengajukan banding terkait Hasil Uji “Belum Kompeten” yang diberikan oleh Tim Uji Kompetensi;
2. Laporan Banding diterima oleh Penanggung Jawab Teknik (PJT) yang merupakan Tahapan Pertama untuk proses Penyelesaian Banding;
3. Dalam Penyelesaian Banding, PJT harus melakukan Klarifikasi untuk :
  - a. Meminta penjeelasan dari Peserta Uji Kompetensi yang mengajukan Permohonan Banding
  - b. Memastikan integritas Tim Uji Kompetensi
  - c. Memastikan Tim Uji Kompetensi melaksanakan uji kompetensi memenuhi persyaratan Persiapan dan Pelaksanaan Uji Kompetensi Ketenagalistrikan.
4. Berdasarkan klarifikasi, PJT dapat menemukan, yaitu:
  - a. Tim Uji Kompetensi melaksanakan uji kompetensi melanggar sehingga Peserta Uji Kompetensi yang seharusnya mendapatkan penilaian Kompeten (KP) namun mendapatkan penilaian Belum Kompeten (BK); atau



**PEDOMAN STANDAR LAYANAN  
LEMBAGA SERTIFIKASI KETENAGALISTRIKAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA**

- b. Tim Uji Kompetensi melaksanakan uji kompetensi telah sesuai dengan ketentuan sehingga Peserta Uji Kompetensi tetap mendapatkan rekomendasi Belum Kompetensi (BK).
5. Hasil penyelesaian Banding oleh PJT harus ditandatangani oleh Peserta Uji Kompetensi yang mengajukan Banding untuk mengetahui setuju atau tidak setuju atas penyelesaian banding yang dilakukan oleh PJT. Jika dalam hal ini pemohon menyatakan tidak setuju atas hasil banding oleh PJT yang tetap memberikan rekomendasi Belum Kompeten (BK), proses banding dilanjutkan dengan membentuk Tim Banding sebagai Tahapan Kedua Proses penyelesaian Banding.
6. Penanggung Jawab Teknik membentuk Tim banding dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Jumlah Tim Banding 3 (tiga) orang atau 5 (lima) orang, diantara anggota Tim Banding ditetapkan sebagai Ketua Tim Banding. Keanggotaan Tim Banding, yaitu:
    1. Tenaga Ahli Independen yang memahami okupasi jabatan dari Peserta Uji Kompetensi yang banding, berjumlah paling sedikit 1 (satu) orang; dan
    2. Asesor Kompetensi yang memiliki klasifikasi sesuai dengan bidangnya dan memiliki kualifikasi kompetensi paling rendah sama dengan kualifikasi kompetensi paling tinggi dari Tim Uji Kompetensi atau PJT. Berjumlah paling banyak, yaitu jumlah Tim Banding dikurangi Tenaga Ahli Independen.
  - b. PJT dan Tim Uji Kompetensi yang memberikan rekomendasi Peserta Uji Kompetensi Belum Kompeten (BK) dilarang masuk dalam keanggotaan Tim Banding; dan
  - c. Melaporkan pembentukan Tim Banding kepada Direktur Jenderal.
7. Dalam Penyelesaian Banding, Tim Banding harus melakukan Klarifikasi untuk :
  - a. Meminta penjelasan dari PJT yang merekomendasikan Peserta Uji Kompetensi tetap Belum Kompeten (BK);
  - b. Meminta penjelasan dari Tim Uji Kompetensi yang merekomendasikan Peserta Uji Kompetensi Belum Kompeten (BK);
  - c. Meminta penjelasan dari Peserta Uji Kompetensi yang direkomendasikan Belum Kompeten (BK);
8. Hasil penyelesaian Banding yang dilaksanakan oleh Tim Banding dapat berupa:
  - a. memberikan rekomendasi Kompeten (KP) terhadap Peserta Uji Kompetensi yang banding pada proses penyelesaian sebelumnya, PJT memberikan rekomendasi Belum Kompeten (BK). Penyelesaian banding ini membatalkan hasil penyelesaian Banding yang telah dilakukan oleh PJT.
  - b. memberikan rekomendasi Belum Kompeten (BK) terhadap Peserta Uji Kompetensi yang banding pada proses penyelesaian sebelumnya, PJT

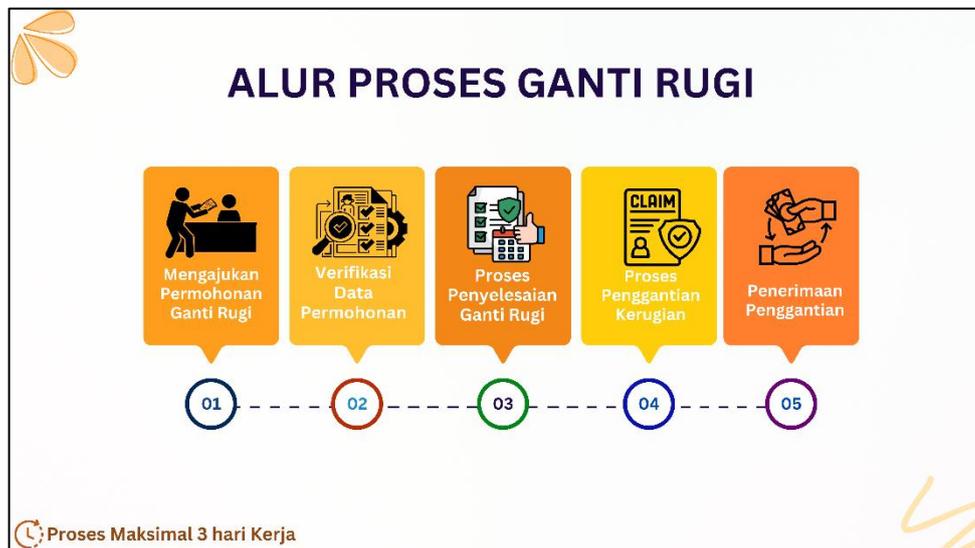


**PEDOMAN STANDAR LAYANAN  
LEMBAGA SERTIFIKASI KETENAGALISTRIKAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA**

memberikan rekomendasi Belum Kompeten (BK). Penyelesaian banding ini memperkuat hasil penyelesaian Banding yang telah dilakukan oleh PJT.

9. Berdasarkan penyelesaian banding yang dilaksanakan Tim Banding sebagaimana ketentuan yang ada, Penanggung Jawab LSK melakukan, yaitu:
  - a. pembatalan rekomendasi Tim Uji Kompetensi dan PJT yang semula Belum Kompeten (BK) diubah menjadi Kompeten (KP);
  - b. memproses penerbitan Sertifikat Kompetensi untuk Peserta Uji Kompetensi yang direkomendasikan Kompeten (KP) pada penyelesaian banding oleh Tim Banding; dan
  - c. memberikan penilaian kinerja kepada PJT dan Tim Uji Kompetensi sesuai tingkatan kinerja.
10. Penyelesaian Banding yang dilakukan oleh Tim Banding merupakan proses akhir dari penyelesaian banding. Apabila Peserta Uji Kompetensi masih tetap tidak setuju atas rekomendasi hasil Tim Banding yang tetap memberikan rekomendasi Belum Kompeten (BK), Peserta Uji Kompetensi dapat menyampaikan ketidaksetujuan hasil Banding kepada Direktur Jenderal.

## 6. Proses Ganti Rugi



Prosedur Ganti Rugi :

1. Pemohon mengajukan Permohonan Ganti Rugi melalui E-mail, Whatsapp dan Surat Resmi kepada LSK SMKN;
2. Pada permohonan Ganti Rugi disampaikan penjelasan alasan mengajukan ganti rugi dan didukung oleh bukti-bukti yang cukup;
3. Tim LSK SMKN melakukan verifikasi permohonan Ganti Rugi dengan kesesuaian dalam proses pelaksanaan uji kompetensi;



**PEDOMAN STANDAR LAYANAN  
LEMBAGA SERTIFIKASI KETENAGALISTRIKAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA**

4. Ganti rugi diberikan kepada Peserta Uji yang tidak bisa mengikuti atau melanjutkan uji kompetensi dengan alasan karena :
  - a. Sakit (dengan keterangan dokter) apabila dari awal tidak hadir di kelas;
  - b. Keluarga (orang tua, istri/suami/anak, saudara kandung) ada yang meninggal dunia sehingga tidak bisa mengikuti uji kompetensi;
5. Proses Ganti Rugi diberikan karena alasan pada point 4 berupa pembebasan atau pengembalian biaya sertifikasi
6. Pemberian Ganti Rugi dikirimkan Hanya melalui Rekening Bank Mandiri PT. SMKN 1100020057243.



**PEDOMAN STANDAR LAYANAN  
LEMBAGA SERTIFIKASI KETENAGALISTRIKAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA**