

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00 Tgl. Efektif : 10 Februari 2025



PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA

SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, & GANTI RUGI

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	✓	TAK TERKENDALI
NOMOR DOKUMEN	SOP-SMKN-MUTU05	TIPE DOKUMEN	SOP
NOMOR REVISI	00	TANGGAL EFEKTIF	10 Februari 2025

Disusun Oleh:	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
 (Sekar Aulia Putri)	 (Sekar Aulia Putri)	 (Try Wahyu Priatma)
MANAGER MUTU	MANAGER MUTU	DIREKTUR

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

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

REKAMAN REVISI DOKUMEN

Setiap perubahan yang berhubungan dengan dokumen ini harus dicatat dalam catatan perubahan dengan cara :

1. Catat setiap perubahan ke dalam kolom yang sesuai.
2. Tulis alasan perubahan secara ringkas dan jelas di dalam kolom keterangan.
3. Keluarkan lembar dokumen yang lama.
4. Masukkan lembar dokumen yang baru.
5. Lembar dokumen yang lama dimusnahkan, kecuali lembar asli dokumen kadaluarsa yang lama disimpan sebagai arsip sejarah oleh Manager Mutu

PERUBAHAN		MENCABUT			MEMASUKKAN			KET.
No	Tanggal	Butir	Hal	Rev	Butir	Hal	Rev	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

1. TUJUAN

Prosedur ini menetapkan tata cara penanganan keluhan, banding serta melakukan perhitungan untuk menindaklanjuti pengajuan pertanggunggugatan atas kerugian yang disampaikan oleh pemohon terkait dengan pelaksanaan kegiatan uji kompetensi yang berlaku di PT SMKN.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur mekanisme penanganan keluhan, banding serta ganti rugi yang mungkin diakibatkan ketidakpuasan dari pemohon terhadap kegiatan uji kompetensi yang dilakukan.

3. REFERENSI

3.1 Manual Mutu PT SMKN

3.2 Manajemen ISO 9001:2015

4. DEFINISI

- 4.1 Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan, selain banding, oleh setiap personel atau organisasi kepada suatu lembaga inspeksi, berkaitan dengan kegiatan lembaga inspeksi dimaksud, yang diharapkan untuk ditanggapi
- 4.2 Banding adalah perusahaan atau perorangan selaku yang diinspeksi mengajukan kepada lembaga inspeksi agar meninjau kembali terhadap keputusan hasil inspeksi yang telah ditetapkan oleh lembaga inspeksi.
- 4.3 Ganti Rugi adalah hak seseorang untuk mendapat pemenuhan berupa uang atau pampasan sebagai pengganti atas kerugian yang diderita
- 4.4 Pemohon adalah perusahaan yang mengajukan permohonan Sertifikat Kompetensi Ketenagalistrikan.

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Manager Mutu bertanggungjawab mengkaji terhadap keluhan dan banding.
- 5.2 Tim Uji Kompetensi, Penanggung Jawab Teknik bertanggungjawab mengevaluasi terhadap keluhan dan banding
- 5.3 Bagian Mutu mencatat keluhan dan banding.

6. PROSEDUR

6.1 Proses Pengajuan Keluhan

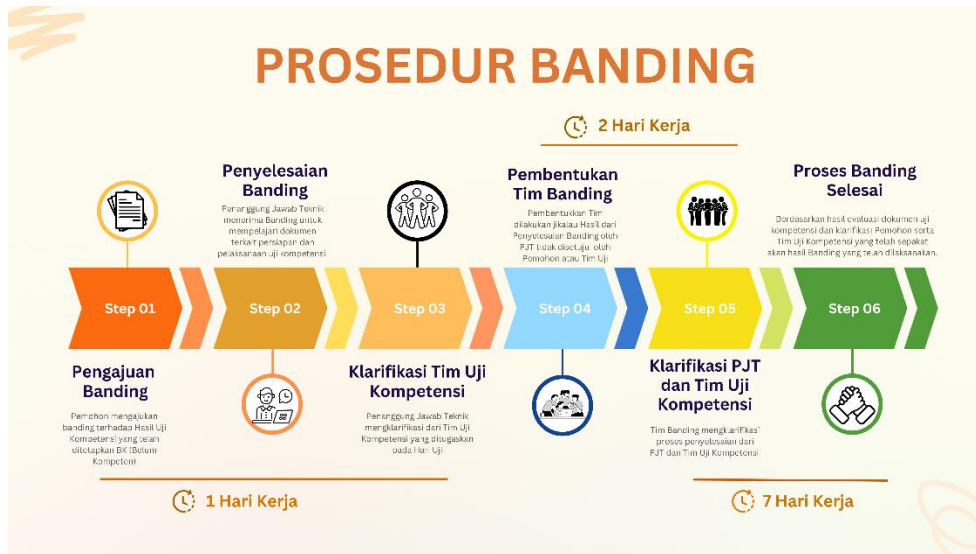


Proses Pengajuan Keluhan :

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

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

6.2 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 penjelasan 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
 - b. Tim Uji Kompetensi melaksanakan uji kompetensi telah sesuai dengan ketentuan sehingga Peserta Uji Kompetensi tetap mendapatkan rekomendasi Belum Kompeten (BK).
5. Hasil penyelesaian Banding oleh PJT harus ditandatangani oleh Peserta Uji Kompetensi yang mengajukan Banding untuk mengetahui setuju atau tidak

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

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

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

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

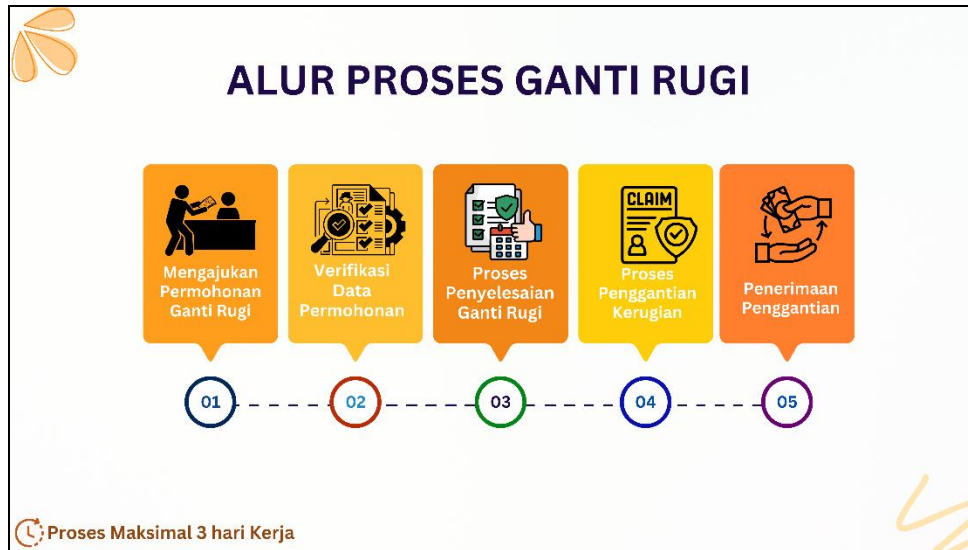
9. Berdasarkan penyelesaian banding yang dilaksanakan Tim Banding sebagaimana ketentuan yang ada, Penanggung Jawab LSK melakukan, yaitu:

- 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.

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

6.3 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;
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 Kompetensi;
6. Pemberian Ganti Rugi dikirimkan Hanya melalui Rekening Bank Mandiri 1100020057243 a.n PT. SMKN.

7. DOKUMEN TERKAIT

- 7.1 FR-SMKN-MUTU16 Formulir keluhan dan banding
- 7.2 FR-SMKN-MUTU17 Formulir Daftar Keluhan dan Banding

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

LAMPIRAN 1
FORM BANDING & KELUHAN

DIISI OLEH KLIEN					
Tanggal					
Nama Perusahaan *)					
Perwakilan Perusahaan *)					
Jabatan / Posisi *)					
Alamat					
No. Telepon *)					
Fax / Email *)					
Banding/Keluhan					
DIISI OLEH PENGENDALIAN MUTU PT SMKN					
Jenis Banding/Keluhan **)	☐ Pelayanan / Hasil Sertifikasi		☐ Perilaku atau Etika Karyawan		
Analisa Sementara terhadap Banding/Keluhan					
Perlu kah dibahas oleh Top Manajemen **)	☐ Ya		☐ Tidak		
Diterima pada Tanggal					
Tindakan Perbaikan					
Tindakan Pencegahan					
Catatan					
Diinformasikan kepada klien melalui **)	☐ Email	☐ Surat melalui Jasa Ekspedisi	☐ Fax	☐ Telepon	☐ Lainnya
Diinformasikan pada tanggal					
Status **)	☐ Open		☐ Close		
Publish **)	☐ Ya		☐ Tidak		
Disetujui oleh (Tanda tangan dan nama jelas)					

	PT. SUMBERDAYA MANUSIA KELISTRIKAN NUSANTARA (SMKN)	SOP-SMKN-MUTU05
		Revisi : 00
	SOP PENANGANAN BANDING, KELUHAN, DAN GANTI RUGI	Edisi : 00
		Tgl. Efektif : 10 Februari 2025

LAMPIRAN 2
FORM DAFTAR BANDING & KELUHAN

Periode :

No.	Tgl Keluhan & Banding	Diskripsi Keluhan	Jenis Keluhan	Tindakan Perbaikan	Status/Tgl Selesai

Dibuat oleh,

.....
(Manager Mutu)