

PROSEDUR KELUHAN DAN GANTI RUGI

No. : FM-MKT-LSK-05

1. Tujuan

Mengatur mekanisme untuk penyampaian keluhan & Ganti Rugi.

2. Pedoman / Acuan

- Proses pelaksanaan uji kompetensi;
- Hasil uji yang direkomendasikan oleh Tim Uji kepada Peserta Uji;
- Kedisiplinan selama pelaksanaan uji kompetensi berlangsung;
- Formulir Pemberian Umpan Balik.

3. Penyampaian Keluhan

- A. Penyampaian Keluhan dapat disampaikan secara :
 1. Langsung melalui Telepone kepada Penanggung Jawab LSK PT Leskatmelin atas nama :
 - * Achmad Rahardjo : No. HP 0812 2427 2709
 - * Agus Tri Santosa : No. HP 0813 9423 8559
 2. Tertulis melalui E-mail : leskatmelin_isk@yahoo.com
 3. Terpampang di website leskatmelin.co.id.
- B. Terhadap keluhan yang diterima akan dijawab selambatnya 2 x 24 jam setelah keluhan disampaikan.

4. Ganti Rugi

- Prosedur ganti rugi diatur sebagai berikut :
 - Diajukan dengan surat resmi dikirim melalui E-mail leskatmelin_isk@yahoo.com atau melalui WhatsApp nomor 0812 2427 2709;
 - Pada Surat disampaikan Penjelasan alasan mengajukan ganti rugi dan didukung dengan bukti-bukti yang cukup bukan mengada-ada;

- Menyampaikan juga bentuk ganti rugi yang diinginkan.
- Ganti rugi diberikan kepada Peserta Uji yang tidak bisa mengikuti atau melanjutkan uji kompetensi dengan alasan karena :
 - Sakit (dengan keterangan dokter) apabila dari awal tidak hadir di kelas;
 - Keluarga dekat (orang tua, istri/suami/anak, saudara kandung/ipar) ada yang meninggal dunia sehingga tidak bisa mengikuti uji kompetensi;
 - Pada saat mengikuti uji kompetensi tiba-tiba tidak bisa melanjutkan karena sakit atau ada keluarga dekat yang meninggal dunia yang membutuhkan kehadiran yang bersangkutan
- Ganti rugi yang diberikan karena alasan sebagaimana dijelaskan pada di atas adalah berupa pembebasan/pengembalian 100% biaya sertifikasi.
- Pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan transfer Bank dari rekening PT Leskatmelin.
- Akses Informasi terkait Banding, Keluhan dan Ganti Rugi disosialisasikan :
 - Pada saat Ketua Tim Uji menyampaikan Paparan Uji sebelum Uji Tulis dimulai;
 - Terpampang di web leskatmelin.co.id;

Bandung, 10 November 2020

Direktur,



Ir. Parulian Simanungkalit, MM