

KODE UNIT : M.701001.077.01

JUDUL UNIT : Unit ini menggambarkan kegiatan penyusunan kebijakan dan penanganan keluhan kesah pekerja yang mengganggu produktivitas kerja.

DESKRIPSI UNIT : Menangani Keluh Kesah Pekerja di Tingkat

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun kebijakan dan prosedur keluhan kesah	<p>1.1 Ketentuan peraturan perundangan terkait penanganan keluhan kesah ketenagakerjaan diidentifikasi sesuai ketentuan yang berlaku untuk menjadi dasar pengembangan prosedur organisasi</p> <p>1.2 Rancangan kebijakan dan prosedur keluhan kesah disusun sesuai dengan kebijakan organisasi</p> <p>1.3 Rancangan kebijakan dan prosedur dipaparkan kepada pemangku jabatan organisasi sesuai dengan tata cara yang berlaku di dalam organisasi untuk mendapatkan persetujuan</p>
2. Menerapkan prosedur keluhan kesah	<p>2.1 Prosedur keluhan kesah disosialisasikan kepada seluruh pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dalam organisasi</p> <p>2.2 Setiap keluhan kesah yang dilaporkan diselesaikan sesuai prosedur keluhan kesah yang berlaku</p> <p>2.3 Alternatif penyelesaian keluhan kesah direkomendasikan kepada para pihak yang berkepentingan sesuai dengan tata cara penanganan keluhan kesah yang berlaku di dalam organisasi untuk mendapatkan penyelesaian</p> <p>2.4 Proses penanganan keluhan kesah yang terjadi didokumentasikan dan dilakukan evaluasi guna perbaikan berkelanjutan sesuai dengan tata cara yang berlaku di dalam organisasi</p>

#### BATASAN VARIABEL

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk menyusun dan menerapkan kebijakan dalam menangani keluhan kesah pekerja pada organisasi.

1.2 Unit ini terbatas proses penyelesaian keluhan kesah, tidak mencakup yang berkaitan dengan penegakan disiplin.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Alat pengolah kata dan data (komputer)
  - 2.1.2 Alat pencetak (printer)
  - 2.1.3 Korespondensi elektronik (email)
  - 2.1.4 Jaringan internet
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis menulis
  - 2.2.2 Prosedur penanganan keluhan kesah
  - 2.2.3 Alat komunikasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kerahasiaan
    - 4.1.2 Keselarasan kepentingan para pihak
    - 4.1.3 Kebijakan organisasi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Taat waktu sesuai peraturan perundangan
    - 4.2.2 Taat azas ketentuan peraturan perundangan
    - 4.2.3 Standar etika dalam mencari alternatif penyelesaian keluhan kesah
    - 4.2.4 Peraturan Perusahaan atau Perjanjian Kerja Bersama

## PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan pengkajian untuk merancang strategi pengelolaan kinerja yang diselaraskan dengan strategi pengembangan usaha organisasi.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara:

- 1.2.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi
- 1.2.2 Penilaian unit ini dilakukan melalui pengamatan, uji tertulis, dan atau simulasi
- 1.2.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan ditempat kerja dan/atau diluar tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat diterapkan secara individu maupun sebagai bagian dari suatu kelompok atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK)
- 1.2.4 Dalam pelaksanaannya, peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan serta dilakukan pada tempat kerja (TUK) yang aman
- 1.2.5 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan
- 1.2.6 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan
- 1.2.7 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup (profil) kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen
- 1.2.8 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti-bukti serta karakteristik peserta yang akan diases. Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode tes lisan, tes tertulis, observasi – tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/ portofolio dan wawancara serta metode lain yang relevan
- 1.2.9 Pelaksanaan asesmen pada unit harus mengacu kepada prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi atau LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi). Secara umum proses asesmen mencakup penjelasan kepada peserta, pengajuan aplikasi/ permohonan oleh peserta kepada LSP, pemeriksaan awal aplikasi dan bukti-bukti, pembuatan perencanaan asesmen, pelaksanaan konsultasi pra asesmen, pengembangan perangkat asesmen, pelaksanaan asesmen

dan rekomendasi keputusan asesmen serta pemberitahuan hasil asesmen

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Hubungan interpersonal

3.1.2 Adat istiadat dan budaya local

3.1.3 Kebijakan/peraturan organisasi atau perjanjian kerja bersama

3.1.4 Potensi perselisihan hubungan industrial

3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi dengan pekerja

3.2.2 Pendengar yang baik

3.2.3 Konsultasi keluhan kesah

3.2.4 Fasilitasi tindak lanjut keluhan kesah pekerja

3.2.5 Menggali informasi keluhan kesah

3.2.6 Analisis dan pemecahan persoalan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Menjadi pendengar yang efektif

5. Aspek kritis

5.1 Penyusunan rancangan kebijakan dan prosedur keluhan kesah sesuai dengan kebijakan organisasi

5.2 Penanganan keluhan pekerja secara taat azas dan waktu