

LAMPIRAN III

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 20/SEOJK.05/2014

TENTANG

LAPORAN BULANAN PENGELOLAAN PROGRAM JAMINAN
KETENAGAKERJAAN BAGI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KETENAGAKERJAAN

LAPORAN REKAPITULASI KELUHAN

Laporan rekapitulasi keluhan untuk seluruh program jaminan ketenagakerjaan sebagai berikut:

- 1. program jaminan kecelakaan kerja (JKK);
- 2. program jaminan hari tua (JHT);
- 3. program jaminan pensiun (JP); dan
- 4. program jaminan kematian (JKM).

I.1 REKAPITULASI KELUHAN CALL CENTRE BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

Periode Laporan	Jenis Keluhan	Jenis Program				Jumlah	Penyelesaian	
		JKK	JHT	JP	JKM		Sudah Selesai	Belum Selesai
(1)	(2)	(3)				(4)	(5)	(6)

I.2 PENJELASAN REKAPITULASI KELUHAN CALL CENTRE BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

Formulir ini berisi seluruh informasi mengenai rekapitulasi keluhan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan:

- 1. Periode Laporan
Diisi dengan tanggal, bulan, tahun akhir periode laporan yang disampaikan.
- 2. Jenis Keluhan
Diisi dengan jenis keluhan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

No.	Jenis Keluhan	Sandi
1.	Komplain Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan/KPJ	1
2.	Komplain Pembayaran Klaim Jaminan/Program Jaminan Hari Tua	2
3.	Komplain Pembayaran Klaim Jaminan/Program Jaminan Kematian	3
4.	Komplain Pembayaran Klaim Jaminan/Program Jaminan Kecelakaan Kerja	4
5.	Komplain Pendaftaran Peserta	5
6.	Komplain BPJS Ketenagakerjaan - <i>Mobile</i>	6
7.	Komplain BPJS Ketenagakerjaan - <i>Website</i>	7
8.	Komplain <i>Electronic Payment System</i>	8
9.	Komplain Lain-lain	9

3. Jenis Program

Diisi dengan jumlah keluhan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan untuk setiap program.

4. Jumlah

Diisi dengan jumlah seluruh keluhan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

5. Sudah Selesai

Diisi dengan jumlah keluhan yang sudah diselesaikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

6. Sudah Selesai

Diisi dengan jumlah keluhan yang sudah diselesaikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

II.2 PENJELASAN REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

Formulir ini berisi seluruh informasi mengenai rekapitulasi *survey* kepuasan peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan.

1. Periode Laporan

Diisi dengan tanggal, bulan, tahun akhir periode laporan yang disampaikan.

2. Kantor Wilayah

Diisi dengan nama kantor wilayah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

3. Kantor Cabang

Diisi dengan nama kantor cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

4. Tingkat Kepuasan

Diisi dengan tingkat kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

5. Total

Diisi dengan total penilaian peserta berdasarkan hasil survey Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atas tingkat kepuasan peserta.

KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS
PERASURANSIAN, DANA Pensiun,
LEMBAGA PEMBIAYAAN, DAN
LEMBAGA JASA KEUANGAN LAINNYA
OTORITAS JASA KEUANGAN,

Ttd.

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum I
Departemen Hukum,

FIRDAUS DJAELANI

Ttd.

Sudarmaji