



LAMPIRAN II

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 54 /SEOJK.07/2016

TENTANG

MONITORING LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

**PEMBOBOTAN DAN SKALA PENILAIAN
PRINSIP-PRINSIP LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

No.	Prinsip	Bobot (%)	Skala Penilaian (0-100)
1	Aksesibilitas	20	
	a. layanan dan prosedur penyelesaian sengketa		
	1) layanan dan prosedur mediasi	3	Nilai 100, jika LAPS memiliki layanan dan prosedur mediasi Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki layanan dan prosedur mediasi
	2) layanan dan prosedur adjudikasi	3	Nilai 100, jika LAPS memiliki layanan dan prosedur adjudikasi Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki layanan dan prosedur adjudikasi
	3) layanan dan prosedur arbitrase	3	Nilai 100, jika LAPS memiliki layanan dan prosedur arbitrase Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki layanan dan prosedur arbitrase
	b. strategi komunikasi dengan ketentuan:		
		1) ketersediaan media komunikasi: a) laman; b) brosur; c) telepon; d) faksimili; e) surat elektronik; dan	2

	f) kegiatan tatap muka misalnya sosialisasi, <i>workshop</i> , <i>focus group discussion</i> (FGD)			
	2) muatan informasi yang disampaikan dalam laman dan brosur paling kurang: a) jenis layanan penyelesaian sengketa; b) tata cara dan persyaratan untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa; c) biaya dan jangka waktu penyelesaian sengketa; d) daftar mediator, ajudikator, dan arbiter; e) mekanisme penyelesaian sengketa; dan f) <i>monitoring</i> pelaksanaan akta kesepakatan, putusan ajudikasi, dan putusan arbitrase	2		Muatan Informasi yang disampaikan dalam laman dan brosur dibagi dengan muatan informasi yang ditentukan dikali 100
	3) evaluasi terhadap strategi komunikasi	2		<p>Nilai 100, jika LAPS melakukan evaluasi strategi komunikasi</p> <p>Nilai 0, jika LAPS tidak melakukan evaluasi strategi komunikasi</p>
	c. layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia			
	1) ketersediaan prosedur dan/atau mekanisme	2		Nilai 100, jika LAPS memiliki prosedur dan/atau mekanisme penggunaan ruang dan/atau fasilitas kantor OJK di pusat dan/atau daerah

	pengajuan penggunaan ruang dan/atau fasilitas kantor OJK di pusat dan/atau daerah			Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki prosedur dan/atau mekanisme penggunaan ruang dan/atau fasilitas kantor OJK di pusat dan/atau daerah
	2) anggaran penyelesaian sengketa di daerah	2		Nilai 100, jika LAPS memiliki Anggaran penyelesaian sengketa di daerah Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki Anggaran penyelesaian sengketa di daerah
	3) ketersediaan mediator, adjudikator, dan arbiter di daerah	1		Nilai 100, jika LAPS memiliki mediator, adjudikator, dan arbiter yang berlokasi di daerah Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki mediator, adjudikator, dan arbiter yang berlokasi di daerah
2	Independensi	40		
	a. sumber daya manusia			
	1) pengawas dengan ketentuan ada: a) ketua; dan b) anggota	3		Jumlah pengawas yang dimiliki dibagi dengan jumlah pengurus yang ditentukan dikali 100 dikali dengan status kerja – Status kerja ditentukan sebagai berikut: 1) Nilai 100%, jika tidak merangkap kerja di Lembaga Jasa Keuangan 2) Nilai 50%, jika merangkap kerja di Lembaga Jasa Keuangan
	2) pengurus dengan ketentuan ada: a) ketua; b) sekretaris; dan c) bendahara.	4		Jumlah pengurus yang dimiliki dibagi dengan jumlah pengurus yang ditentukan dikali 100 dikali dengan status kerja – Status kerja ditentukan sebagai berikut: 1) Nilai 100%, jika tidak merangkap kerja di Lembaga Jasa Keuangan

			2) Nilai 50%, jika merangkap kerja di Lembaga Jasa Keuangan
3) mediator, adjudikator, dan arbiter	5		Jumlah mediator, adjudikator, dan arbiter yang ada saat <i>monitoring</i> dibagi dengan jumlah mediator, adjudikator, dan arbiter yang ada saat pertama kali masuk daftar LAPS dikali 100 dikali dengan status kerja <ul style="list-style-type: none"> - Status kerja ditentukan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> 1) Nilai 100%, jika tidak merangkap kerja di Lembaga Jasa Keuangan 2) Nilai 50%, jika merangkap kerja di Lembaga Jasa Keuangan
4) manajer kasus dan pegawai administrasi (masing-masing minimal 1 orang)	3		Jumlah manajer kasus dan pegawai administrasi yang dimiliki dibagi dengan jumlah minimal manajer kasus dan pegawai administrasi yang ditentukan dikali 100 (maksimal nilai 100)
b. sarana dan prasarana			
1) ketersediaan prasarana ruangan dengan ketentuan ada: a) ruang administrasi; b) ruang penyelesaian sengketa; c) ruang tunggu; d) ruang arsip;	3		Jumlah prasarana ruangan yang dimiliki dibagi dengan jumlah prasarana ruangan yang ditentukan dikali 100 dikali dengan status kepemilikan <ul style="list-style-type: none"> - Status kepemilikan ditentukan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> 1) Nilai 100%, apabila prasarana ruangan adalah milik sendiri 2) Nilai 80%, apabila prasarana ruangan disewa dari pihak lain 3) Nilai 50%, apabila prasarana ruangan dipinjam dari pihak lain
2) sistem informasi			
a) ketersediaan <i>checklist</i> kelengkapan permohonan sengketa	3		Nilai 100, jika LAPS memiliki <i>check list</i> kelengkapan permohonan sengketa Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki <i>check list</i> kelengkapan permohonan sengketa

	b) keberadaan media pemilihan mediator, ajudikator, dan arbiter	3		Nilai 100, jika LAPS memiliki Media pemilihan mediator, ajudikator, dan arbiter	
				Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki Media pemilihan mediator, ajudikator, dan arbiter	
	c. pelaksanaan konsultasi dengan pemangku kepentingan sebelum menyusun atau mengubah peraturan				
	1) ketersediaan prosedur konsultasi/permintaan tanggapan pemangku kepentingan	3			Nilai 100, jika LAPS memiliki Prosedur konsultasi/permintaan tanggapan dengan pemangku kepentingan
					Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki Prosedur konsultasi/permintaan tanggapan dengan pemangku kepentingan
	2) bukti permintaan tanggapan dari pemangku kepentingan	3			Nilai 100, jika LAPS memiliki Bukti permintaan tanggapan dari pemangku kepentingan
					Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki Bukti permintaan tanggapan dari pemangku kepentingan
	d. sumber daya anggaran				
	1) sumber daya anggaran yang mandiri	3			Nilai 100, jika LAPS memiliki sumber daya anggaran yang mandiri
					Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki sumber daya anggaran yang mandiri
	2) rencana kerja dan anggaran tahunan	2			Nilai 100, jika LAPS memiliki rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan
					Nilai 50, jika LAPS memiliki rencana kerja dan anggaran tahunan tetapi belum disahkan

				Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki rencana kerja dan anggaran tahunan.
	e. ketersediaan rekomendasi pengawas atas laporan dari pengurus LAPS	3		Nilai 100, jika terdapat rekomendasi pengawas atas laporan dari pengurus LAPS
				Nilai 0, jika tidak terdapat rekomendasi pengawas atas laporan dari pengurus LAPS
	f. ketentuan larangan pemberian hak veto kepada anggota LAPS	2		Nilai 100, jika terdapat ketentuan larangan pemberian hak veto kepada anggota LAPS
				Nilai 0, jika tidak terdapat ketentuan larangan pemberian hak veto kepada anggota LAPS
3	Keadilan	30		
	a) peraturan pengambilan putusan			
	1) ketersediaan peraturan mengenai peran mediator sebagai fasilitator dalam penyelesaian sengketa	6		Nilai 100, jika LAPS memiliki peraturan mengenai peran mediator sebagai fasilitator dalam penyelesaian sengketa
				Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki peraturan mengenai peran mediator sebagai fasilitator dalam penyelesaian sengketa
	2) ketersediaan ketentuan larangan bagi adjudikator dan arbiter mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak	6		Nilai 100, jika LAPS memiliki ketentuan larangan bagi adjudikator dan arbiter mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak
				Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki larangan bagi adjudikator dan arbiter mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak
	3) ketersediaan ketentuan yang mewajibkan adjudikator dan	6		Nilai 100, jika LAPS memiliki ketentuan yang mewajibkan adjudikator dan arbiter memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya

	arbiter memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya			Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki yang mewajibkan ajudikator dan arbiter memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya
	4) ketersediaan peraturan kode etik dan benturan kepentingan	6		<p>Nilai 100, jika LAPS memiliki peraturan kode etik dan benturan kepentingan</p> <p>Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki peraturan kode etik dan benturan kepentingan</p>
	b) ketersediaan ketentuan mengenai penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan	6		<p>Nilai 100, jika LAPS memiliki ketentuan mengenai penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan</p> <p>Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki ketentuan mengenai penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan</p>
4	Efisiensi dan Efektivitas	10		
	a. waktu penyelesaian sengketa.	3		<p>Nilai tertinggi 100, dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai 100, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih cepat 81% sampai dengan 100% atau lebih dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 90, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih cepat 61% sampai dengan 80% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 80, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih cepat 41% sampai dengan 60% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 70, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih cepat 21% sampai dengan 40% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;

			<ul style="list-style-type: none"> - Nilai 60, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih cepat 1% sampai dengan 20% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 50, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS sama dengan lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 40, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih lambat 1% sampai dengan 20% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 30, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih lambat 21% sampai dengan 40% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 20, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih lambat 41% sampai dengan 60% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 10, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih lambat 61% sampai dengan 80% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 0, jika waktu penyelesaian sengketa LAPS lebih lambat 81% sampai dengan 100% atau lebih dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya
	b. biaya penyelesaian sengketa	3	<p>Nilai tertinggi 100, dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai 100, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih murah 81% sampai dengan 100% atau lebih dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya; - Nilai 90, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih murah 61% sampai dengan 80% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;

			<ul style="list-style-type: none">- Nilai 80, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih murah 41% sampai dengan 60% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 70, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih murah 21% sampai dengan 40% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 60, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih murah 1% sampai dengan 20% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 50, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS sama dengan lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 40, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih mahal 1% sampai dengan 20% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 30, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih mahal 21% sampai dengan 40% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 20, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih mahal 41% sampai dengan 60% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 10, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih mahal 61% sampai dengan 80% dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya;- Nilai 0, jika biaya penyelesaian sengketa LAPS lebih lambat 81% sampai dengan 100% atau lebih dari lembaga, badan, instansi, atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya
--	--	--	--

c. ketersediaan ketentuan yang mewajibkan setiap anggota LAPS mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS	2		Nilai 100, jika LAPS memiliki ketentuan yang mewajibkan setiap anggota LAPS mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS
			Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki ketentuan yang mewajibkan setiap anggota LAPS mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS
d. ketersediaan ketentuan yang mengatur <i>monitoring</i> pelaksanaan akta kesepakatan, putusan ajudikasi, dan putusan arbitrase.	2		Nilai 100, jika LAPS memiliki ketentuan yang mengatur <i>monitoring</i> pelaksanaan akta kesepakatan, putusan ajudikasi, dan putusan arbitrase
			Nilai 0, jika LAPS tidak memiliki ketentuan yang mengatur <i>monitoring</i> pelaksanaan akta kesepakatan, putusan ajudikasi, dan putusan arbitrase

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 Desember 2016

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana