



**BUPATI KETAPANG  
PROVINSI KALIMATAN BARAT**

**PERATURAN BUPATI KETAPANG  
NOMOR 56 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BIDANG PELAYANAN  
TENAGA KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KETAPANG,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk menciptakan ketertiban penyelenggaraan operasional dan administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan serta kelancaran kegiatan pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, perlu adanya Standar Operasional Prosedur;
  - b. bahwa untuk lebih menjamin percepatan dan konsistensi operasional dan administrasi pelayanan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Operasional Prosedur;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Bidang Pelayanan Tenaga Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  - 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
  - 3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4356);
  - 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
7. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per.31/MEN/XII/2008 Tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit;
8. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1463);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 123);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BIDANG PELAYANAN TENAGA KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Ketapang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Ketapang.

4. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

SOP Bidang Pelayanan Tenaga Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, yang perinciannya sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 3

- (1) Format SOP pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi:
  - a. uraian kegiatan;
  - b. pelaksana;
  - c. mutu baku yang terdiri dari persyaratan/kelengkapan;
  - d. waktu dan output (keluaran); dan
  - e. keterangan.
- (2) Pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disesuaikan atas pertimbangan kebutuhan, perkembangan tuntutan peningkatan pelayanan dan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyesuaian SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi perubahan dan penyederhanaan tahapan dan prosedur, perubahan dan penyederhanaan persyaratan, perubahan pelaksana prosedur dan perubahan dan pengurangan waktu rata-rata pemrosesan.
- (4) Penyesuaian SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Bupati.

## BAB III PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 4

- (1) Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penerapan SOP.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. melakukan pengawasan penerapan SOP;

- b. memberi masukan dalam penerapan SOP;
- c. melakukan penilaian penerapan SOP;
- d. melakukan pengaduan terhadap prosedur yang tidak sesuai dengan SOP; dan
- e. memenuhi semua prosedur pada saat meminta layanan.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ketapang.

Ditetapkan di Ketapang  
pada tanggal 21 Desember 2018

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Diundangkan di Ketapang  
pada tanggal 21 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KETAPANG,

Ttd

FARHAN

BERITA DAERAH KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2018 NOMOR 56

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KAB. KETAPANG

  
**EDI RADIANSYAH, SH, MH**  
NIP. 197005172000031001

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BIDANG PELAYANAN TENAGA KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG











1. SOP Pelayanan Penyelesaian Hubungan Industrial Melalui Mediator:
  - a. Prosedur Perundingan Bipartit;
  - b. Prosedur Mediasi melalui Mediator/Pegawai Perantara.
2. SOP Pelayanan Pengembangan Karier Tenaga Kerja:
  - a. Prosedur Pelatihan Kerja Berbasis Kompetensi;
  - b. Prosedur Uji Kompetensi;
  - c. Prosedur Bimbingan Teknis dan Konsultasi.
3. SOP Pelayanan Bursa Tenaga Kerja:
  - a. Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Pencari Kerja/Kartu Kuning (AK 1);
  - b. Prosedur Pelayanan Registrasi E- Bursa Kerja dan Penempatan Pencari Kerja;
  - c. Prosedur Pelayanan Registrasi Perusahaan.
4. SOP Pelayanan di Front Office
5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran
6. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan
7. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding:
  - a. Prosedur Pelayanan Keberatan
  - b. Prosedur Pelayanan Banding



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Nomor SOP	09/OR-B/2018
Tanggal Pembuatan	20 Nopember 2018
Tanggal Revisi	20 Nopember 2020
Tanggal Efektif	01 Januari 2019
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL MELALUI MEDIATOR	

<b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;</li><li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per.31/MEN/XII/2008 Tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit</li><li>4. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li></ol>	<b>Kualifikasi pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan minimal S-1/setingkat</li><li>2. Memahami ketentuan penyelesaian hubungan industrial</li><li>3. Ramah tamah dan bepenampilan baik</li></ol>
<b>Keterkaitan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar</li><li>2. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran</li><li>3. SOP Pelayanan Front Office</li><li>4. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding</li><li>5. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan</li></ol>	<b>Peralatan/perlengkapan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Sambungan Internet/Intranet</li><li>3. Alat Komunikasi (HP atau HT)</li><li>4. Kendaraan Operasional</li><li>5. <i>Digital Voice Recorder</i></li><li>6. Kamera DSLR dan Tripod</li></ol>
<b>Peringatan</b> <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian</p>	<b>Pencatatan dan pendataan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Front Office</i> : buku register</li><li>2. <i>Mediator</i> : register tahapan penyelesaian</li></ol>








Prosedur Perundingan Bipartit									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pekerja atau Serikat Pekerja/Serikat Buruh	Tim PHI	Mediator Perselisihan Hubungan Industrial	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan surat pengaduan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja					Surat Pengaduan dan Register PHI	10 menit	Aduan tercatat dalam buku register	SOP Surat Masuk dan Keluar
2.	Melakukan verifikasi dan pembahasan awal, serta menunjuk Mediator yang ditugaskan					Surat Pengaduan	1 hari	penunjukan mediator	
3.	Memanggil pihak-pihak yang berselisih untuk terlebih dahulu mengadakan perundingan secara Bipartit paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja					Surat Pemberitahuan/Pemanggilan	Maksimal 30 hari sejak pemanggilan	tambahan undangan perundingan bipartit	
4.	Melakukan perundingan Bipartit: a. Jika Sepakat, membuat Perjanjian Bersama (PB) b. Jika tidak, membuat Risalah Bipartit					ATK, komputer dan Buku Risalah		Perjanjian Bersama atau Risalah Bipartit	
5.	Mendaftarkan PB ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi					Perjanjian Bersama	7 hari	Perjanjian Bersama terdaftar	
Prosedur Mediasi melalui Mediator/Pegawai Perantara									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pekerja atau Serikat Pekerja/Serikat Buruh	Tim PHI	Mediator Perselisihan Hubungan Industrial	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan copy Risalah Bipartit kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja					copy Risalah Bipartit	10 menit	Aduan tercatat dalam buku register	
2.	Melakukan verifikasi dan pembahasan lanjutan bersama Mediator tertunjuk					Risalah Bipartit	1 hari	hasil pembahasan	
3.	Memanggil pihak-pihak yang berselisih untuk dilakukan Mediasi					hasil pembahasan	1 hari	Surat Undangan Mediasi	
4.	Melakukan Mediasi: a. Jika Sepakat, membuat Persetujuan Bersama (PB) b. Jika tidak, membuat Anjuran					Surat Undangan Mediasi dan Risalah Bipartit	1 hari	Persetujuan Bersama atau Anjuran	
5.	Menyampaikan PB/Anjuran kepada Pihak-pihak yang berselisih					Persetujuan Bersama atau Anjuran	1 hari	Tanda Terima PB/Anjuran	










**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Nomor SOP	10/OR-B/2018
Tanggal Pembuatan	20 Nopember 2018
Tanggal Revisi	20 Nopember 2020
Tanggal Efektif	01 Januari 2019
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PELAYANAN PENGEMBANGAN KARIER TENAGA KERJA	

<b>Dasar Hukum</b> 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional ; 3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah 4. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	<b>Kualifikasi pelaksana</b> 1. Pendidikan minimal S-1/setingkat 2. Memahami pelatihan kerja 3. Ramah tamah dan bepenampilan baik
<b>Keterkaitan</b> 1. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar 2. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran 3. SOP Pelayanan Front Office 4. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding 5. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan	<b>Peralatan/perlengkapan</b> 1. Komputer 2. Sambungan Internet/Intranet 3. Alat Komunikasi (HP atau HT) 4. Kendaraan Operasional 5. Peralatan dan perlengkapan pelatihan sesuai standar
<b>Peringatan</b>  Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan  ---	<b>Pencatatan dan pendataan</b>  1. <i>Front Office</i> : buku register 2. Mediator : register tahapan penyelesaian

Prosedur Pelatihan Kerja Berbasis Kompetensi									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Kepala BLK	Instruktur BLK	Peserta Pelatihan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan berdasarkan: a. permintaan dari pasar/bursa kerja b. evaluasi hasil kelulusan uji kompetensi c. tawaran dari sponsor/pihak ke 3 d. menyusun rencana pelatihan tahunan sesuai hasil identifikasi					data permintaan, hasil evaluasi, penawaran	1 bulan	Rencana/Analisis Kebutuhan Pelatihan Tahunan	
2.	Membuat perencanaan pelatihan untuk jangka waktu 3 bulan ke depan: a. Judul pelatihan b. Waktu dan tempat pelatihan c. Instruktur d. Peserta Pelatihan e. Penanggung Jawab Pelatihan					Rencana/Analisis Kebutuhan Pelatihan Tahunan	7 hari	Rencana Pelatihan	
3.	Melakukan persiapan sebelum tanggal pelaksanaan pelatihan: a. Untuk Pelatihan Internal - menyiapkan dukungan administratif seperti rencana biaya, kuota dan tim panitia - menyiapkan dukungan sarana dan akomodasi seperti ruangan, white board, spidol, laptop, koneksi internet, proyektor, flip chart, sound system dan peralatan lain yang diperlukan b. Untuk Pelatihan Eksternal - memastikan persetujuan dan pembayaran kontrak c. Menghubungi penanggung jawab/instruktur pelatihan agar mengisi sasaran pelatihan pada Form Pengukuran Efektivitas Pelatihan					Rencana Pelatihan	5 hari	dukungan administratif, sarana dan akomodasi tersedia	
5.	Melaksanakan pelatihan, peserta mengikuti pelatihan					dukungan administratif, sarana dan akomodasi tersedia, serta Form Pengukuran Efektivitas Pelatihan	sesuai rencana pelatihan	Jumlah peserta yang mengikuti sampai dengan berakhirnya waktu pelatihan	
6.	Mengisi Form Pengukuran Efektivitas Pelatihan yang telah berisi sasaran pelatihan					Form Pengukuran Efektivitas Pelatihan	10 menit	Form Pengukuran Efektivitas Pelatihan terisi	
7.	Membuat laporan pelaksanaan pelatihan dan merekap form pengukuran efektivitas pelatihan		 			dokumentasi dan Form Pengukuran Efektivitas Pelatihan	2 hari	Laporan Pelaksanaan Pelatihan	

8.	Membuat laporan penggunaan anggaran pelatihan					Rekap dan tagihan		Laporan Penggunaan Anggaran	
<b>Prosedur Uji Kompetensi</b>									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Kepala BLK	Instruktur BLK	Peserta Pelatihan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membuat perencanaan uji kompetensi untuk jangka waktu 3 bulan ke depan: a. Judul uji kompetensi b. Waktu dan tempat uji kompetensi c. Instruktur d. Peserta uji kompetensi e. Penanggung Jawab uji kompetensi					Rencana/Analisis Kebutuhan uji kompetensi Tahunan	7 hari	Rencana uji kompetensi	
2.	Melakukan persiapan sebelum tanggal pelaksanaan uji kompetensi: a. Untuk Uji Kompetensi Internal - menyiapkan dukungan administratif seperti rencana biaya, kuota dan tim panitia - menyiapkan dukungan sarana dan akomodasi seperti ruangan, white board, spidol, laptop, koneksi internet, proyektor, flip chart, sound system dan peralatan lain yang diperlukan b. Untuk Uji Kompetensi Eksternal - memastikan persetujuan dan pembayaran kontrak c. Menghubungi penanggung jawab/instruktur pelatihan agar mengisi sasaran pelatihan pada Form Pengukuran Efektivitas Uji Kompetensi					Rencana uji kompetensi	5 hari	dukungan administratif, sarana dan akomodasi tersedia	
3.	Melaksanakan uji kompetensi, peserta mengikuti uji kompetensi					dukungan administratif, sarana dan akomodasi tersedia, serta Form Pengukuran Efektivitas uji kompetensi	sesuai rencana uji kompetensi	Jumlah peserta yang mengikuti sampai dengan berakhirnya waktu uji kompetensi	
4.	Mengisi Form Pengukuran Efektivitas Uji Kompetensi yang telah berisi sasaran uji kompetensi					Form Pengukuran Efektivitas uji kompetensi	10 menit	Form Pengukuran Efektivitas uji kompetensi terisi	
5.	Membuat laporan pelaksanaan uji kompetensi dan merekap form pengukuran efektivitas uji kompetensi					dokumentasi dan Form Pengukuran Efektivitas uji kompetensi	2 hari	Laporan Pelaksanaan uji kompetensi	
6.	Membuat laporan penggunaan anggaran uji kompetensi					Rekap dan tagihan		Laporan Penggunaan Anggaran	

Prosedur Bimbingan Teknis dan Konsultasi									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		OPD/Unit Kerja/Pihak Ke 3	Tim Penerima Jasa BLK	Instruktur BLK	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan Permintaan Pelatihan/Konsultasi (via langsung, email, telp atau fax)					Komputer dan ATK	sesuai kebutuhan	Surat Permintaan tercatat dalam buku register	
2.	Membuat Surat Penawaran					Surat Permintaan tercatat dalam buku register	1 hari	Surat Penawaran	
3.	Membuat Kesepakatan Kontrak/SPK (waktu, biaya dan persyaratan)					Surat Penawaran	2 hari	Kesepakatan Kontrak/SPK	
4.	Mengkaji ulang kontrak: a. Jika Setuju, lanjut pada langkah 5 b. Jika tidak, mengusulkan perbaikan dan kembali kepada langkah 3					Kesepakatan Kontrak/SPK	5 hari	Persetujuan atau Perubahan	
5.	Melakukan pembayaran sesuai dengan kontrak pelatihan/konsultasi					Kesepakatan Kontrak/SPK	1 hari	Tanda Terima Pembayaran	
6.	Melaksanakan Pelatihan/Konsultasi					Kesepakatan Kontrak/SPK dan pembayaran diterima	sesuai kontrak	Jumlah dan kualitas pelatihan/konsultasi sesuai kontrak	
7.	Melakukan pelunasan sisa pembayaran sesuai dengan kontrak pelatihan/konsultasi					Jumlah dan kualitas pelatihan sesuai kontrak	1 hari	Tanda Terima Pembayaran	
8.	Melakukan penyerahan Sertifikat Pelatihan/Konsultasi					Tanda Terima Pembayaran	1 hari	Tanda Terima Sertifikat	



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Nomor SOP	11/OR-B/2018
Tanggal Pembuatan	20 Nopember 2018
Tanggal Revisi	20 Nopember 2020
Tanggal Efektif	01 Januari 2019
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

**Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)**

**PELAYANAN BURSA KERJA**

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional ;
3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah
4. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

**Kualifikasi pelaksana**

1. Pendidikan minimal S-1/setingkat
2. Memahami pelatihan kerja
3. Ramah tamah dan bepenampllan balk

**Keterkaitan**

1. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
2. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran
3. SOP Pelayanan Front Office
4. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
5. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan

**Peralatan/perlengkapan**

1. Komputer
2. Sambungan Internet/Intranet
3. Alat Komunikasi (HP atau HT)
4. Kendaraan Operasional
5. Peralatan dan perlengkapan pelatihan sesuai standar



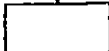

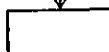
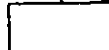




**Peringatan**

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan


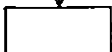
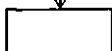
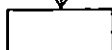
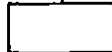
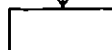
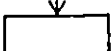
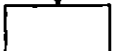
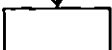
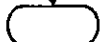
**Pencatatan dan pendataan**

- |                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| 1. Front Office | : buku register                 |
| 2. Tim Teknis   | : register tahapan penyelesaian |

Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Pencari Kerja/Kartu Kuning (AK 1)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Meja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis Dinas Nakertrans	Kepala Dinas Nakertrans	Petugas Meja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendaftar dan menyerahkan permohonan ke Petugas meja pelayanan						nomor antrian dan berkas permohonan	sesuai antrian	berkas permohonan	
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencatat nomor pendaftaran berkas</li> <li>- Memberikan resi pendaftaran</li> <li>- Memeriksa kelengkapan persyaratan</li> <li>- Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi</li> <li>- Berkas LENGKAP dilanjutkan ke Tim Teknis Dinas Nakertrans selaku pengolah</li> </ul>						berkas permohonan	5 menit	berkas permohonan	
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan entry data dan upload persyaratan kedalam sistem</li> <li>- Memastikan Pemohon melakukan pemenuhan ketentuan dan atau kewajiban lainnya</li> </ul>						berkas yang telah diberi lembar ceklist	5 menit	persyaratan ter-upload dan pemenuhan ketentuan	
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan e-review dan tugas entry data</li> <li>- Menyetujui atau menolak permohonan</li> <li>- Menyusun catatan pemenuhan ketentuan jika diperlukan penyesuaian atau perubahan</li> </ul>						berkas yang telah diberi lembar ceklist	5 menit	berkas yang telah disetujui atau ditolak	
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencetak kartu kuning</li> <li>- Mencetak surat penolakan/keterangan seperlunya</li> </ul>						berkas permohonan yang disetujui atau ditolak	10 menit perberkas	draft kartu kuning atau surat penolakan	
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoreksi dan memaraf kartu kuning</li> <li>- Meneruskan ke Kepala Dinas Nakertrans</li> </ul>						draft kartu kuning/surat yang telah diparaf	3 menit	draft kartu kuning atau surat yang telah diparaf	
7.	Menandatangani kartu kuning						draft kartu kuning atau surat yang telah diparaf	3 menit	kartu kuning atau surat yang telah ditandatangani	
8.	Memberi nomor kartu kuning dan menyerahkan ke petugas meja layanan, serta mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip)						kartu kuning atau surat yang telah ditandatangani	3 menit	Kartu/Surat yang telah dibubuhkan, dicap, dan diplah, serta berkas permohonan yang telah tersimpan	SOP Surat Masuk dan Surat Keluar dan SOP Pengelolaan Arsip
9.	Menyerahkan surat / sertifikat / kartu / lainnya ke pemohon disertai bukti penyerahan						Kartu/Surat yang telah dibubuhkan, dicap, dan diplah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas	
10.	Mengisi kuisioner tingkat kepuasan pelayanan						kuisioner atau sejenisnya	3 menit	Kuisioner tingkat kepuasan pelayanan yang sudah diisi pemohon	

# Prosedur Pelayanan Registrasi E- Bursa Kerja dan Penempatan Pencari Kerja

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pencaker	Tim Teknis Dinas Nakertrans	Kepala Dinas Nakertrans	Petugas Kios 3 In 1	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendaftar secara online					data diri pencaker	sesuai kebutuhan	entry data	
2.	Mengisi dan mengirimkan formulir					data diri pencaker			
3.	Mengotomatisasi password					email atau telepon pencaker	sesuai kebutuhan	konfirmasi otomatisasi password	
4.	Melakukan login dan mencari lowongan					password otomatisasi	sesuai kebutuhan	daftar lowongan	
5.	Melakukan tugas entry data, mengirim lamaran dan daftar riwayat hidup					data diri pencaker	sesuai kebutuhan	entry data	
6.	Memastikan keberhasilan pengiriman data					entry data	sesuai kebutuhan	notifikasi keberhasilan	
7.	Membandingkan realisasi pengisian lowongan melalui aplikasi, pengisian lowongan manual dan data riil di lapangan					entry data aplikasi	per 3 bulan	rekap data	
8.	Membuat laporan realisasi pembukaan dan penerimaan lowongan					rekap data dan analisis	1 minggu	laporan pembukaan dan pengisian lowongan secara berkala	
9.	Melakukan back up data					entry data	per 3 bulan	back up data	
10.	Menindaklanjuti rekomendasi laporan realisasi secara berkala					rekomendasi laporan	sesuai kebutuhan perencanaan	indak lanjut rekomendasi	

# Prosedur Pelayanan Registrasi Perusahaan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Perusahaan	Petugas Kios 3 In 1	Tim Teknis Dinas Nakertrans	Kepala Dinas Nakertrans	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendaftar secara online					data diri pencaker	sesuai kebutuhan	entry data	
2.	Mengisi dan mengirimkan formulir					data diri pencaker			
3.	Melakukan verifikasi					entry data	sesuai kebutuhan	konfirmasi otomatisasi password	
4.	Melakukan login dan mengirimkan lowongan					password otomatisasi	sesuai kebutuhan	daftar lowongan	
5.	Melakukan tugas entry data, akses data pelamar dan alumni					data lowongan	sesuai kebutuhan	data lowongan ter entry	
6.	Memastikan keberhasilan pengiriman data					entry data	sesuai kebutuhan		
7.	Membandingkan realisasi pengiriman lowongan melalui aplikasi, pengumuman lowongan manual dan data riil di lapangan					entry data aplikasi	per 3 bulan	rekap data	
8.	Membuat laporan realisasi pembukaan dan penerimaan lowongan					rekap data dan analisis	1 minggu	laporan pembukaan dan pengisian lowongan secara berkala	
9.	Melakukan back up data					entry data	per 3 bulan	back up data	
10.	Menindaklanjuti rekomendasi laporan realisasi secara berkala					rekomendasi laporan	sesuai kebutuhan perencanaan	tindak lanjut rekomendasi	



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Nomor SOP	12/OR-B/2018
Tanggal Pembuatan	20 Desember 2018
Tanggal Revisi	20 Desember 2020
Tanggal Efektif	01 Januari 2019
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)  
**PELAYANAN DI FRONT OFFICE**

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional ;
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per.31/MEN/XII/2008 Tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit
5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;

**Kualifikasi pelaksana**

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan pelayanan
3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi
4. Memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh dengan pelanggan
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Pelanggan

**Keterkaitan**

1. SOP Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediator;
2. SOP Pelayanan Pengembangan Karier Tenaga Kerja;
3. SOP Pelayanan Bursa Kerja;
4. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
5. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan
6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
7. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran

**Peralatan/perlengkapan**

1. Komputer
2. Sambungan Internet/Intranet
3. Alat Komunikasi (HP atau HT)
4. ATK

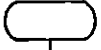

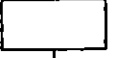

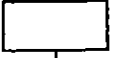
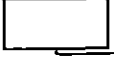
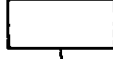

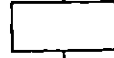
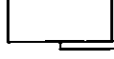

**Peringatan**

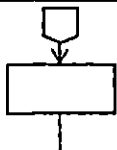
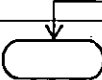
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian

**Pencatatan dan pendataan**

- |                 |                                      |
|-----------------|--------------------------------------|
| 1. Front Office | : buku register                      |
| 2. Tim Teknis   | : buku register tahapan penyelesaian |

# Prosedur Pelayanan di Front Office

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Meja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis Dinas Nakertrans	Kepala Dinas Nakertrans	Petugas Meja Pelayanan 4 (Tim Penerima Jasa BLK)	Petugas Meja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendaftar dan menyerahkan permohonan ke Petugas meja pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan							nomor antrian dan berkas permohonan	sesuai antrian	berkas permohonan	
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencatat nomor pendaftaran berkas</li> <li>- Memberikan resi pendaftaran</li> <li>- Memeriksa kelengkapan persyaratan</li> <li>- Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi</li> <li>- Berkas LENGKAP dilanjutkan ke Tim Teknis Dinas Nakertrans selaku pengolah</li> <li>- Menginformasikan kepada pemohon pemanggilan kembali atau jadwal verifikasi lapangan (bila diperlukan)</li> </ul>							berkas permohonan	5 menit	berkas permohonan	
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan entry data dan upload persyaratan kedalam sistem</li> <li>- Melakukan tugas atau verifikasi lapangan bersama Tim Teknis terkait</li> <li>- Memastikan Pemohon melakukan pemenuhan ketentuan dan atau tugas lapangan lainnya</li> </ul>							berkas yang telah diberi lembar ceklist dan jadwal peninjauan lapangan	1 hari	persyaratan ter-upload, kunjungan lapangan dan pemenuhan ketentuan	
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan e-review dan tugas/verifikasi lapangan</li> <li>- Menyetujui atau menolak permohonan</li> <li>- Menyusun revisi atau catatan pemenuhan ketentuan jika diperlukan penyesuaian atau perubahan</li> <li>- Menghitung pembayaran</li> </ul>							berkas yang telah diberi lembar ceklist dan jadwal tugas lapangan	1 hari	berkas yang telah disetujui atau ditolak dan Rekomendasi Tim Teknis	
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencetak surat / sertifikat / kartu / lainnya</li> <li>- Mencetak surat penolakan/keterangan seperlunya</li> <li>- Mencetak invoice/kuitansi pembayaran</li> </ul>							berkas permohonan yang layak dan disetujui	15 menit perberkas	draft surat/sertifikat atau surat penolakan	
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya</li> <li>- Meneruskan ke Kepala Dinas Nakertrans</li> </ul>							draft surat/sertifikat yang telah diparaf	3 menit	draft surat/sertifikat yang telah diparaf	
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoreksi dan memaraf surat / sertifikat / kartu / lainnya</li> <li>- Meneruskan ke Bupati</li> </ul>							draft surat/sertifikat yang telah diparaf	3 menit	draft surat/sertifikat yang telah diparaf	
8.	Mengoreksi dan menandatangani surat / sertifikat / kartu / lainnya							draft surat/sertifikat yang telah diparaf	5 menit	surat/sertifikat yang telah ditandatangani	
9.	Memberi nomor surat / sertifikat / kartu / lainnya dan menyerahkan ke petugas meja layanan, serta mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip)							surat/sertifikat yang telah ditandatangani	5 menit	Surat/sertifikat yang telah dibukukan, dicap, dan dipilah, serta berkas permohonan yang telah terlampir	SOP Surat Masuk dan Surat Keluar dan SOP Pengelolaan Arsip
10.	Menerima pembayaran berdasarkan besaran yang telah ditetapkan di dalam invoice/kuitansi pembayaran, dan menyerahkan tanda/bukti pembayaran/pelunasannya kepada Pemohon							invoice/kuitansi pembayaran	3 menit	lembar ke-2 invoice yang telah tersimpan	

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Moja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis Dinas Nakertrans	Kepala Dinas Nakertrans	Petugas Moja Pelayanan 4 (Tim Penerima Jasa BLK)	Petugas Moja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu	Output	
11.	Menyerahkan surat / sertifikat / kartu / lainnya ke pemohon disertai bukti penyerahan							Surat/sertifikat yang telah dibukukan, dicap, dan dipilah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas dan tanda/bukti pelunasan yang telah tersimpan	
12.	Mengisi kuisisioner tingkat kepuasan pelayanan							kuisisioner atau sejenisnya	3 menit	Kuisisioner tingkat kepuasan pelayanan yang sudah di isi pemohon	



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Nomor SOP	13/OR-B/2018
Tanggal Pembuatan	20 Nopember 2018
Tanggal Revisi	20 Nopember 2020
Tanggal Efektif	01 Januari 2019
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PELAYANAN PEMBETULAN ATAU PERBAIKAN SURAT/SERTIFIKAT PENCATATAN/PENGESAHAN/PENDAFTARAN	

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional ;
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per.31/MEN/XII/2008 Tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit
5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;

**Kualifikasi pelaksana**

1. Pendidikan minimal D-3/setingkat
2. Memahami ketentuan pembetulan atau perbaikan surat/sertifikat
3. Ramah tamah dan bepenampilan baik

**Keterkaitan**

1. SOP Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediator;
2. SOP Pelayanan Pengembangan Karier Tenaga Kerja;
3. SOP Pelayanan Bursa Kerja;
4. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
5. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan
6. SOP Pelayanan Front Office
7. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding

**Peralatan/perlengkapan**

1. Komputer
2. Sambungan Internet/Intranet
3. Alat Komunikasi (HP atau HT)
4. ATK







**Peringatan**

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian

**Pencatatan dan pendataan**

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 1. Front Office | : buku register   |
| 2. Tim Teknis   | : buku register surat/sertifikat<br>pencatatan/pengesahan/pendaftaran |

Pelayanan Pembedulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Front Office Layanan Pengaduan/Komplain	Tim Teknis PHI/Bursa Kerja/BLK	Petugas Front Office Penerimaan Berkas	Kasi sesuai jenis Layanan	Petugas Front Office Pengambilan Surat/Sertifikat/Kartu	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Meminta Pemohon untuk mengisi formulir pembedulan dengan melampirkan Surat/Sertifikat/Kartu, beserta copy berkas permohonan yang bersangkutan (jika ada)						Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan copy berkas permohonan	5 menit	Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan copy berkas permohonan, Formulir Pembedulan
2	Memeriksa berkas permohonan yang bersangkutan pada tempat penyimpanan (jika pemohon tidak memiliki fotocopy berkas), dan melihat kesesuaian antara berkas permohonan dengan Surat/Sertifikat/Kartu asli:  a. Jika kesalahan pengetikan, kepada Pemohon diberikan potongan lembar pembedulan sebagai tanda terima, dan Surat/Sertifikat/Kartu asli dan berkas permohonan yang bersangkutan diteruskan kepada Tim Teknis PHI/Bursa Kerja/BLK untuk diperbaiki  b. Jika kesalahan pada berkas permohonan, kepada Pemohon diminta agar terlebih dahulu memperbaiki berkas, dan kemudian mengulang permohonan dengan menyampaikan berkas ke Petugas Penerimaan Berkas						Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan  Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan	5 menit  5 menit	Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan  Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan berkas permohonan yang telah diperbaiki, dan Formulir Pembedulan
3	Memperbaiki dan melakukan pembedulan kesalahan pengetikan pada Surat/Sertifikat/Kartu asli, dan diteruskan dengan prosedur reguler penerbitan Surat/Sertifikat/Kartu						Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan	15 menit perberkas	Kumpulan Surat/Sertifikat/Kartu dan berkas permohonan
4	Menerima berkas pembedulan Surat/Sertifikat/Kartu asli karena kesalahan pada berkas permohonan, dan diteruskan dengan prosedur reguler penerbitan Surat/Sertifikat/Kartu						Surat/Sertifikat/Kartu Asli dan berkas permohonan yang telah diperbaiki, dan Formulir Pembedulan	5 menit	Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut
5	Membuat catatan pinggir pada register Surat/Sertifikat/Kartu mengenai alasan perbaikan atau penggantian Surat/Sertifikat/Kartu						Surat/Sertifikat/Kartu perbaikan	5 menit	Surat/Sertifikat/Kartu perbaikan yang telah dibukukan
6	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Surat/Sertifikat/Kartu kepada Pemohon						Surat/Sertifikat/Kartu yang telah dibukukan, dicap/stempel basah, dan dipilah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas yang telah tersimpan











**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

<b>Nomor SOP</b>	14/OR-B/2018
<b>Tanggal Pembuatan</b>	20 Nopember 2018
<b>Tanggal Revisi</b>	20 Nopember 2020
<b>Tanggal Efektif</b>	01 Januari 2019
<b>Disahkan oleh</b>	<b>SEKRETARIS DAERAH</b>
<b>Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)</b>	
<b>PELAYANAN PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN</b>	

<b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional ;</li><li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per.31/MEN/XII/2008 Tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit</li><li>5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah;</li><li>6. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li></ol>	<b>Kualifikasi pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan minimal D-3/setingkat</li><li>2. Memahami ketentuan penanganan pengaduan</li><li>3. Ramah tamah dan bepenampilan baik</li></ol>
<b>Keterkaitan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediator;</li><li>2. SOP Pelayanan Pengembangan Karier Tenaga Kerja;</li><li>3. SOP Pelayanan Bursa Kerja;</li><li>4. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar</li><li>5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran</li><li>6. SOP Pelayanan Front Office</li><li>7. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding</li></ol>	<b>Peralatan/perlengkapan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Sambungan Internet/Intranet</li><li>3. Alat Komunikasi (HP atau HT)</li><li>4. ATK</li></ol>
<b>Peringatan</b> <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian</p>	<b>Pencatatan dan pendataan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Front Office</i> : buku register</li><li>2. Tim Penanganan Pengaduan : register tahapan penyelesaian</li></ol>

Prosedur Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Tim Penanganan Pengaduan	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis, baik secara langsung/telepon/tertulis/email/sms, atau yang dimasukkan kedalam ke kotak saran				pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis	5 menit	pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis diterima	
2	Melakukan pencatatan setiap keluhan kedalam buku register, melakukan konfirmasi dan klarifikasi awal: a. keluhan secara lisan, akan langsung diterima dengan mendengarkan dan mencatat isi keluhan tersebut, diatasi atau diselesaikan pada waktu tersebut, atau diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan b. keluhan secara tertulis, diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan				pengaduan/keluhan atau kritik lisan dan register pengaduan/keluhan atau kritik tertulis dan register	sesuai keperluan 3 menit	pengaduan/keluhan atau kritik lisan yang dapat diselesaikan atau diteruskan pengaduan/keluhan atau kritik tertulis yang diteruskan	
3	Memeriksa setiap pengaduan, melakukan konfirmasi dan klarifikasi lebih lanjut: a. jika pengaduan tersebut jelas dan berdasar, maka akan dianalisa langsung oleh Tim, dan akan ditetapkan rencana tindak lanjut dari pengaduan tersebut b. jika pengaduan tersebut tidak berdasar atau tidak jelas, maka pengaduan dianggap telah tertangani dan selesai untuk kemudian dicatat dalam laporan		 		pengaduan/keluhan atau kritik lisan atau tertulis pengaduan/keluhan atau kritik lisan atau tertulis	1 jam 1 jam	rencana tindak lanjut pengaduan/keluhan atau kritik yang telah tertangani dan tercatat dalam laporan	
4	Melakukan konfirmasi tindak lanjut kepada masyarakat yang mengajukan keluhan. Jika yang bersangkutan menerima hasil rencana tindak lanjut, maka pengaduan dianggap selesai oleh Tim, dan akan dicatat dalam laporan				rencana tindak lanjut	1 jam	konfirmasi masyarakat dan pengaduan/keluhan yang telah tertangani, serta tercatat dalam laporan	
5	Melakukan mediasi jika yang bersangkutan tidak menerima rencana tindak lanjut, dimana Tim dengan masyarakat akan mencari solusi bersama untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan berazaskan pada "win-win solution", yang berarti tidak ada yang kalah atau dirugikan atau tidak ada yang menang dalam pengaduan tersebut				konfirmasi tindak lanjut pengaduan/keluhan atau kritik	1 hari	solusi bersama	
6	Meneruskan pengaduan tersebut ke Bupati Ketapang jika masyarakat yang bersangkutan masih belum dapat menerima solusi yang ditawarkan				laporan penanganan pengaduan	1 hari	laporan penanganan pengaduan yang telah diteruskan dan telah tersimpan sebagai arsip	

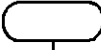
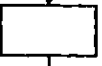
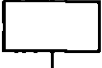
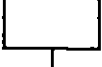
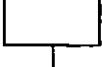
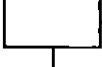
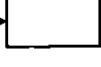
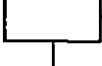
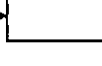
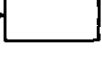


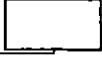


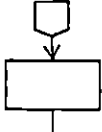
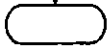
**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Nomor SOP	15/OR-B/2018
Tanggal Pembuatan	20 Nopember 2018
Tanggal Revisi	20 Nopember 2020
Tanggal Efektif	01 Januari 2019
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PELAYANAN KEBERATAN DAN BANDING	

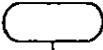
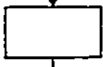
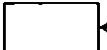
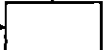
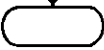
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional ;</li><li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per.31/MEN/XII/2008 Tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit</li><li>5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pelatihan Kerja Nasional di Daerah;</li><li>6. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan minimal D-3/setingkat</li><li>2. Memahami ketentuan pembetulan atau perbaikan surat/sertifikat</li><li>3. Ramah tamah dan bepenampilan baik</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediator;</li><li>2. SOP Pelayanan Pengembangan Karier Tenaga Kerja;</li><li>3. SOP Pelayanan Bursa Kerja;</li><li>4. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar</li><li>5. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan</li><li>6. SOP Pelayanan Front Office</li><li>7. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Pencatatan/Pengesahan/Pendaftaran</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Sambungan Internet/Intranet</li><li>3. Alat Komunikasi (HP atau HT)</li><li>4. ATK</li></ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Front Office</i> : buku register</li><li>2. Tim Teknis : buku register keberatan dan banding</li></ol>

# A. Prosedur Pelayanan Keberatan

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis PHI/Bursa Kerja/BLK	Kasi/Kabid terkait	Kepala Dinas Nakertrans	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengisi form keberatan yang telah disediakan atau surat permohonan keberatan disertai alasan dan argumen yang memadai							form keberatan atau surat permohonan keberatan	sesuai keperluan	permohonan keberatan	
2.	Menerima formulir atau surat keberatan dan mencatatnya ke dalam Buku Register Permohonan Keberatan							permohonan keberatan	3 menit	permohonan keberatan diterima dan teregister	
3.	Meneliti kelengkapan permohonan keberatan, dan dilakukan penelitian kembali: a. menentukan apakah keberatan tersebut memenuhi syarat, sesuai kriteria dan atau standar b. menentukan tingkat keberatan dan pejabat pemberi keputusan							permohonan keberatan dan form data entry	5 hari	ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian	
4.	Menyusun Laporan Hasil Penelitian untuk tingkat keberatan yang dapat diselesaikan pada tingkat Tim Teknis PHI/Bursa Kerja/BLK							ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian	5 hari	Laporan Hasil Penelitian	
5.	Menyusun Laporan Hasil Penelitian Awal untuk tingkat keberatan yang diselesaikan pada tingkat OPD dan atau Bupati Ketapang							ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian		Laporan Hasil Penelitian Awal	
6.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelitian dengan dilampiri surat permohonan keberatan kepada Kepala Dinas untuk diteliti dan dipertimbangkan apakah permohonan keberatan dapat diterima atau ditolak							Laporan Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Keberatan	5 hari	keputusan penolakan keberatan atau keputusan keberatan	SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
5.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelitian Awal dengan dilampiri surat permohonan keberatan kepada Kepala Dinas dan atau Bupati Ketapang untuk diteliti dan dipertimbangkan apakah permohonan keberatan dapat diterima atau ditolak							Laporan Hasil Penelitian Awal dan Surat Permohonan Keberatan			
6.	Memfasilitasi rapat atau pertemuan penyelesaian keberatan jika diperlukan							Laporan Hasil Penelitian Awal dan Surat Permohonan Keberatan	1 hari		
7.	Membuat Surat Keputusan Penolakan Keberatan untuk keberatan yang tidak disetujui, atau Surat Keputusan Keberatan apabila disetujui							keputusan penolakan keberatan atau keputusan keberatan	1 hari	Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan	

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis PHI/Bursa Kerja/BLK	Kasi/Kabid terkait	Kepala Dinas Nakertrans	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
8.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan kepada Pemohon							Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan, tanda terima dan register	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	
9.	Mencatat kedalam buku register Keputusan Keberatan dan memberi tembusan kepada pihak terkait								5 menit	surat keputusan teregister	

#### B. Prosedur Pelayanan Banding

1.	Mengajukan permohonan banding terhadap keputusan bupati tentang keberatannya hanya kepada Pengadilan Negeri							Permohonan dan Salinan Surat Keputusan Penolakan Keberatan	sesuai keperluan	permohonan banding	
2.	Melakukan pengajuan dengan alasan yang jelas dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak keputusan diterima dan dilampiri salinan surat keputusan keberatan tersebut							Permohonan dan Salinan Surat Keputusan Penolakan Keberatan	sesuai keperluan	permohonan banding	
3.	Memastikan Pemohon memenuhi keputusan Pengadilan Negeri							Keputusan Pengadilan Negeri	sesuai ketentuan	inspeksi dan pelaporan	
4.	Memenuhi atau mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi							Keputusan Pengadilan Negeri atau permohonan banding	sesuai ketentuan	pemenuhan atau permohonan banding	

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KAB. KETAPANG

EDI RADIANSYAH, SH, MH  
NIP. 197005172000031001

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN