

BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK

Jalan Kusumanegara No. 7, Yogyakarta, Telp. 0274-546111 Ext.109 Fax. 0274-543582
E-mail : bbkb@kemenperin.go.id

STANDAR PELAYANAN

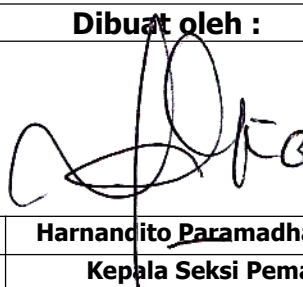

KONSULTANSI TEKNIS


MAKLUMAT PELAYANAN KONSULTANSI TEKNIS :

"Dengan ini kami menyatakan bahwa kami siap menyelenggarakan pelayanan konsultasi teknis sesuai dengan standar pelayanan konsultasi teknis yang sudah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji tersebut kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"

No. SP-10

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> INDUK <input type="checkbox"/> SALINAN
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 16 Mei 2019

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :	
			
Nama	Harnandito Paramadharma, S.Ds	Nama	Heri Pramono S.IP, SH, MM
Jabatan	Kepala Seksi Pemasaran	Jabatan	Ka. Bidang PJT

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN KONSULTANSI TEKNIS		
No Dokumen SP-10	No. Revisi 02	Hal 2 dari 6	Tgl Terbit 16 Mei 2019

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 1.2 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian
- 1.3 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian
- 1.4 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
- 1.5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 1.6 Keputusan Menteri PANRB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 1.7 Standar Operasional Prosedur (SOP) Balai Besar Kerajinan dan Batik

2. PERSYARATAN


- 2.1 Kelengkapan administrasi, meliputi :
 - 2.1.1 Surat permintaan/permohonan konsultasi teknis
 - 2.1.2 Mengisi form konsultasi teknis, khusus bagi pengguna jasa yang datang langsung ke BBKB
- 2.2 Pembayaran sesuai Tarif/Biaya yang ditetapkan bagi layanan bertarif, seperti penyusunan dokumen ISO

3. DEFINISI

- 3.1. Konsultasi Teknis adalah kegiatan pertukaran pikiran berkaitan dengan hal teknis untuk mendapatkan kesimpulan (nasihat, saran, dan sebagainya) yang sebaik-baiknya.

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1. Pengguna jasa Datang langsung dan mengisi buku tamu
 - 4.2. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Menanyakan maksud kedatangan dan menyampaikan kepada Kasi Pemasaran
 - 4.3. Kasi Pemasaran Menugaskan Petugas UPP untuk menindaklanjuti kepada Kasi Konsultasi
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN KONSULTANSI TEKNIS		
No Dokumen SP-10	No. Revisi 02	Hal 3 dari 6	Tgl Terbit 16 Mei 2019

- 4.4. Kasi Konsultansi Mencermati permintaan dan memberikan kesanggupan layanan konsultansi
- 4.5. Pengguna jasa Menerima konsultansi
- 4.6. Alur Proses Pelayanan Konsultansi Teknis terdapat dalam Lampiran 10.1

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Konsultansi secara langsung diselesaikan selama 1 hari kerja atau sesuai dengan kesepakatan dengan pengguna jasa

6. BIAYA/TARIF

- 6.1. Konsultansi langsung bebas biaya, untuk konsultansi bertarif, mengacu pada PP Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian atau sesuai dengan SPK (Surat Perintah Kerja) yang telah disepakati

7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Pengguna jasa Layanan Konsultansi Teknis mendapatkan pemahaman dan wawasan tentang kerajinan dan batik selama proses konsultansi teknis dari tenaga ahli sesuai bidangnya


8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

8.1 Sarana:

- 8.1.1 ATK & meubelair
- 8.1.2 Modul Pelatihan
- 8.1.3 Komputer
- 8.1.4 Telepon
- 8.1.5 Lemari Arsip

8.2 Prasarana:

- 8.2.1 Mushola
 - 8.2.2 Perpustakaan
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN KONSULTANSI TEKNIS		
No Dokumen SP-10	No. Revisi 02	Hal 4 dari 6	Tgl Terbit 16 Mei 2019

8.2.3 APAR (Alat Pemadam Api RIngan)

8.2.4 Tempat Sampah

8.2.5 Toilet

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Kasi Konsultansi
Pendidikan	:	
Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	
Pengalaman Kerja	:	
Jumlah Personil	:	


Jabatan	:	Staf Seksi Konsultansi
Pendidikan	:	
Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	
Pengalaman Kerja	:	
Jumlah Personil	:	

Jabatan	:	Tenaga Ahli
Pendidikan	:	
Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	
Pengalaman Kerja	:	
Jumlah Personil	:	

10. PENGAWASAN INTERNAL

10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan Konsultansi Teknis di Seksi Konsultansi dipantau oleh Kepala Seksi Konsultansi dan Kabid Pengembangan Kompetensi dan Alih Teknologi secara berkala.

10.2 Secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, BBKB melakukan audit internal ISO 9001 untuk memastikan seluruh proses pelayanan dapat dikendalikan.

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN KONSULTANSI TEKNIS		
No Dokumen SP-10	No. Revisi 02	Hal 5 dari 6	Tgl Terbit 16 Mei 2019


- 10.3 Secara periodik (1 tahun sekali) dilakukan tinjauan manajemen ISO 9001 yang dipimpin langsung oleh Ka. BBKB untuk meninjau sistem mutu organisasinya, dalam selang waktu yang direncanakan, untuk memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan dan efektifitasnya.

11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- 11.1 BBKB menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.
11.2 Sarana pengaduan meliputi:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Kotak Saran & Pengaduan	Formulir keluhan	Pengguna jasa menulis keluhan dan memasukkan ke kotak saran.
Form keluhan	Formulir keluhan	Pengguna jasa menulis keluhan di <i>desk</i> pengaduan.
Saran Kritik dalam kuesioner kepuasan pengguna jasa secara langsung atau via http://tinyurl.com/y5b97eg3	Kuesioner	Pengguna jasa menulis keluhan di ruang layanan atau secara online.
Pertanyaan masyarakat via Website BBKB (http://batik.go.id/pengaduan/form)	Kuesioner	Pengguna jasa menulis dalam formulir keluhan secara online.
Petugas pengelolaan pengaduan (0274-546111 Ext. 111)	Formulir keluhan	Pengguna jasa menyampaikan keluhan kepada petugas melalui telepon.

- 11.3 Pengaduan secara langsung akan dicatat dalam formulir keluhan oleh pengguna jasa.
11.4 Kotak saran dicek oleh Petugas UPP. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam formulir keluhan oleh petugas.
11.5 Pengaduan melalui telepon atau secara online akan dicatat dalam formulir keluhan oleh petugas
11.6 Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana yang sudah direkam dalam formulir pengaduan, akan diperiksa oleh Petugas UPP, selanjutnya dilaporkan kepada Kasi terkait dengan diketahui oleh Kasi Pemasaran.
11.7 Kepala Seksi Terkait menelaah Pengaduan/Keluhan pengguna jasa dan mengambil tindakan perbaikan sesuai dengan Pengaduan/Keluhan pengguna jasa atau mengagendakan untuk perbaikan, kemudian menyampaikan kepada Petugas UPP

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN KONSULTANSI TEKNIS		
No Dokumen SP-10	No. Revisi 02	Hal 6 dari 6	Tgl Terbit 16 Mei 2019

- 11.8 Petugas UPP merekam tindak lanjut pada formulir Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan dan melaporkannya kepada Kasi Pemasaran
- 11.9 Kasi Pemasaran menandatangani rekaman tindak lanjut dan meyerahkan kembali kepada petugas UPP
- 11.10 Petugas menyampaikan tindak lanjut Pengaduan/Keluhan kepada pengguna jasa
- 11.11 Menerima tindak lanjut Pengaduan/Keluhan

12. JAMINAN PELAYANAN

- 12.1. Dengan ini kami menyatakan bahwa kami siap menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji tersebut kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- 13.1. BBKB menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan selama proses layanan jasa
- 13.2. BBKB menjamin Kerahasiaan, keamanan dan keselamatan terhadap hasil layanan jasa

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- 14.1 Dilakukan evaluasi secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali
- 14.2 Dilakukan evaluasi pelayanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali

15. PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN

Pengendalian produk tidak sesuai untuk layanan yang dilakukan oleh lembaga terakreditasi (layanan pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi) mengacu pada dokumen lembaga tersebut. Untuk layanan lainnya, pengendalian produk tidak sesuai dikendalikan oleh petugas kontrol kualitas (QC) dari UPP yaitu Kepala UPP BBKB dan atau Sekretaris UPP.