

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
PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN


MAKLUMAT PELAYANAN PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN:

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

No. SP-06

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 MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 2 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

1. DASAR HUKUM


- 1.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 1.2 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian
- 1.3 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
- 1.4 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada 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 Permohonan penelitian atau PKL/magang yang memuat informasi tentang: Judul kegiatan, Biodata siswa/mahasiswa, Waktu pelaksanaan, Bidang/Bagian/Seksi yang dikehendaki
 - 2.1.2 Atau pengguna jasa datang langsung ke BBKB untuk berkoordinasi dengan Seksi Kerjasama
 - 2.1.3 Penyampaian proposal penelitian (khusus penelitian)
- 2.2 Pembayaran sesuai tarif/biaya yang telah ditetapkan (khusus penelitian)

3. DEFINISI

- 3.1 Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu
 - 3.2 PKL adalah salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di sekolah dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung didunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 3 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

3.3 Magang adalah istilah yang sering digunakan dalam dunia kerja. Magang merupakan bagian dari pelatihan kerja, biasanya magang dilakukan oleh mahasiswa tingkat akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan proses pendidikan


4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

4.1. Magang

- 4.1.1. Pengguna jasa Menyampaikan surat permohonan magang
- 4.1.2. Petugas UPP Memeriksa surat permohonan, menuangkan dalam fomulir tindak lanjut permohonan layanan dan menyampaikan kepada Kasi Pemasaran
- 4.1.3. Kasi Pemasaran Menelaah permohonan layanan, memberikan catatan dan menugaskan Petugas UPP untuk menindaklanjuti kepada Kasi Kerjasama
- 4.1.4. Kasi Kerjasama Memproses permohonan dan menindaklanjuti kepada Seksi terkait dan menyampaikan konsep SPK/MoU ke UPP
- 4.1.5. Petugas UPP Menyiapkan surat jawaban kepada pengguna jasa
- 4.1.6. Pengguna jasa Menerima surat jawaban dan melakukan kegiatan magang sesuai dengan kesepakatan dalam surat jawaban dan menyerahkan laporan magang setelah selesai melaksanakan kegiatan magang kepada kasi kerjasama
- 4.1.7. Petugas UPP menerima laporan dan kemudian menyerahkan sertifikat magang (yang dibuat oleh seksi kerjasama) kepada pengguna jasa
- 4.1.8. Alur Proses Pelayanan terdapat dalam Lampiran 6.1

4.2. Penelitian Mahasiswa

- 4.2.1. Pengguna jasa Menyampaikan surat permohonan penelitian disertai dengan proposal penelitian
 - 4.2.2. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Memeriksa surat permohonan, menuangkan dalam fomulir tindak lanjut permohonan layanan dan menyampaikan kepada Kasi Pemasaran
 - 4.2.3. Kasi Pemasaran Menelaah permohonan layanan, memberikan catatan dan menugaskan Petugas UPP untuk menindaklanjuti kepada Kasi Kerjasama
 - 4.2.4. Kasi Kerjasama Memproses permohonan dan menindaklanjuti kepada Seksi terkait dan menyampaikan konsep SPK/MoU ke UPP
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 4 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

- 4.2.5. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Menyiapkan surat jawaban dan kemudian menyerahkan kepada bendahara penerimaan
- 4.2.6. Bendahara penerimaan membuat Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN (e billing) dan menyerahkan ke UPP
- 4.2.7. Petugas UPP menyerahkan surat jawaban, SPK dan Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN (e billing) ke pengguna jasa
- 4.2.8. Pengguna jasa menandatangani SPK dan membayar Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN (*e-billing*) melalui teller Bank, EDC PNBPN BBKB
- 4.2.9. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) menyampaikan SPK pada seksi kerjasama
- 4.2.10. Pengguna jasa melaksanakan kegiatan penelitian di BBKB sesuai kesepakatan dalam SPK
- 4.2.11. Alur Proses Pelayanan terdapat dalam Lampiran 6.1

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 2.1 Waktu penyelesaian layanan jawaban surat permintaan magang maksimal selama 3 (tiga) hari kerja
- 2.2 Waktu penyelesaian layanan Penelitian selama 4 (empat) hari kerja atau sesuai yang tertera di SPK/Kontrak

6. BIAYA/TARIF


- 6.1. Penelitian : Rp 400.000,- atau sesuai yang tertera di SPK
- 6.2. PKL/Magang : tidak dipungut biaya atau sesuai yang tertera di SPK
- 6.3. Sesuai dengan PP Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian

7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Kegiatan pendampingan magang/PKL dan Penelitian di BBKB
- 7.2. Sertifikat magang/PKL dan Penelitian

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

8.1 Sarana:

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 5 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

- 8.1.1 Laboratorium dan peralatan penelitian dan praktek kerja
- 8.1.2 ATK & meubelair
- 8.1.3 Komputer
- 8.1.4 Telepon
- 8.1.5 Lemari Arsip

8.2 Prasarana:


- 8.2.1 Koneksi Internet
- 8.2.2 Mushola
- 8.2.3 Perpustakaan
- 8.2.4 APAR (Alat Pemadam Api RIngan)
- 8.2.5 Tempat Sampah
- 8.2.6 Toilet

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

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

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

Jabatan	:	Pendamping PKL/Magang
Pendidikan	:	

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 6 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	
Pengalaman Kerja	:	
Jumlah Personil	:	

Jabatan	:	Pendamping Penelitian
Pendidikan	:	
Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	
Pengalaman Kerja	:	
Jumlah Personil	:	


10. PENGAWASAN INTERNAL

- 10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan Magang dan Penelitian di Seksi Kerjasama dipantau oleh Kepala Seksi Kerjasama dan Kabid PJT 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.
- 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	Kuesioner	Pengguna jasa menulis keluhan di ruang layanan atau

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 7 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

langsung atau via http://tinyurl.com/y5b97eg3		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
- 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. Memberikan pendampingan di bidang kerajinan dan batik dengan memperhatikan aspek keamanan pengguna jasa dan keselamatan proses layanan jasa

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN PENELITIAN		
No Dokumen SP-06	No. Revisi 02	Hal 8 dari 8	Tgl Terbit 16 Mei 2019

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.