



**GUBERNUR JAWA TENGAH**

**PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH**

**NOMOR 123 TAHUN 2006**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
DI BALAI PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRASMIGRASI  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**GUBERNUR JAWA TENGAH,**

- Menimbang** : a. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan di Balai Pengembangan Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Dan Trasmigrasi Provinsi Jawa Tengah yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, perlu disusun Standar Operasional Prosedur Pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, agar pelaksanaannya berdayaguna dan berhasilguna, maka perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Di Balai Pengembangan Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2912);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548) ;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3176) ;
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Pariwisata, Dinas Pelayanan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Dinas Bina Marga, Dinas Permukiman Dan Tata Ruang, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan Dan Kelautan, Dinas Kehutanan, Dinas Perkebunan, Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertambangan Dan Energi, Dinas Pendapatan Daerah, dan Dinas Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2001 Nomor 26 ) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Pariwisata, Dinas Pelayanan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Dinas Bina Marga, Dinas Permukiman Dan Tata Ruang, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Pertanian Tanaman

Pangan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan Dan Kelautan, Dinas Kehutanan, Dinas Perkebunan, Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertambangan Dan Energi, Dinas Pendapatan Daerah, dan Dinas Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2006 Nomor 3 Seri D Nomor 3 );

6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Pariwisata, Dinas Pelayanan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Dinas Bina Marga, Dinas Permukiman Dan Tata Ruang, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan Dan Kelautan, Dinas Kehutanan, Dinas Perkebunan, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertambangan Dan Energi, Dinas Pendapatan Daerah, dan Dinas Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2002 Nomor 15) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2006 tentang Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Pariwisata, Dinas Pelayanan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Dinas Bina Marga, Dinas Permukiman Dan Tata Ruang, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan Dan Kelautan, Dinas Kehutanan, Dinas Perkebunan, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertambangan Dan Energi, Dinas Pendapatan Daerah, dan Dinas

Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2006 Nomor 5 Seri D Nomor 5);

7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11/2002 tentang Retribusi Kekayaan Daerah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/ 2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
11. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 26 Tahun 2003 Tentang Penjabaran Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Balai Pengembangan Produktivitas Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Tengah;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DI BALAI PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TENGAH.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
2. Dinas adalah Dinas Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Provinsi Jawa Tengah.

3. Balai adalah Balai Pengembangan Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Provinsi Jawa Tengah.
4. Standar Operasional Prosedur Pelayanan adalah merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan penyuluhan, pelatihan, pengukuran dan pemeliharaan di bidang Manajemen Produktivitas bagi Instansi Pemerintah, Swasta, BUMN, BUMD dan Masyarakat Umum di Provinsi Jawa Tengah yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
5. Pelayanan penyuluhan, pelatihan, pengukuran dan pemeliharaan di bidang Manajemen Produktivitas bagi Instansi Pemerintah, Swasta, BUMN, BUMD dan Masyarakat Umum adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan penyuluhan, pelatihan, pengukuran dan pemeliharaan di bidang Manajemen Produktivitas bagi Instansi Pemerintah, Swasta, BUMN, BUMD dan Masyarakat Umum di Provinsi Jawa Tengah sebagai upaya kebutuhan penerima pelayanan.
6. Prosedur Pelayanan adalah tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelayanan Instansi Pemerintah, Swasta, BUMN, BUMD dan Masyarakat Umum di Provinsi Jawa Tengah dilihat dari sisi alur pelayanan.
7. Persyaratan Pelayanan adalah Persyaratan Teknis dan Administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
8. Pelayanan penyuluhan adalah kegiatan memberikan pemahaman dan pengertian serta pengetahuan di bidang manajemen produktivitas.
9. Pelayanan pengukuran produktivitas tenaga kerja adalah kegiatan untuk mengetahui kemampuan tenaga kerja dalam menghasilkan barang dan atau jasa pada suatu waktu tertentu.
10. Pelayanan pemeliharaan produktivitas adalah perawatan dalam rangka mempertahankan dan pengembangan produktivitas.

## BAB II VISI DAN MISI

### Pasal 2

- (1). Visi Balai adalah menjadi pelopor, penggerak, pelayanan pengembangan dan peningkatan produktivitas masyarakat.
- (2). Guna mewujudkan Visi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Balai mempunyai misi sebagai berikut :
  - a. Meningkatkan kesadaran produktivitas ditingkat sektoral, daerah, industri, jasa dan masyarakat;

- b. Mengembangkan pelayanan informasi produktivitas;
- c. Mengembangkan produktivitas melalui penyuluhan, pelatihan, pengukuran dan pemeliharaan di Instansi Pemerintah, Swasta, BUMN, BUMD dan Masyarakat Umum;
- d. Meningkatkan pengkajian dan pengembangan sistem, metode dan informasi peningkatan produktivitas.

### BAB III MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 3

Maksud dan Tujuan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Balai adalah agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien dan tepat waktu sesuai dengan visi dan misi dalam upaya mewujudkan peningkatan produktivitas masyarakat.

### BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

#### Pasal 4

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Balai sebagaimana tercantum pada Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 5

Mekanisme Pelayanan Balai sebagaimana tercantum pada Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 6

Mekanisme Pengaduan Keluhan Pelayanan Balai sebagaimana tercantum pada Lampiran III Peraturan Gubernur ini.

### BAB V KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 7

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Gubernur ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas.

**Pasal 8**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Ditetapkan di Semarang  
pada Tanggal **23 DESEMBER 200**

**GUBERNUR JAWA TENGAH**

ttd

**MARDIYANTO**

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal **26 DESEMBER 2006**

**SEKRETARIS DAERAH PROVINSI**

**JAWA TENGAH,**

ttd

**MARDJIJONO**

**BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2006 NOMOR 123**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 PELAYANAN DI BALAI PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA  
 DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TENGAH

No.	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		Tempat Pelayanan
									Petugas	Pelanggan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
1.	Penyuluhan dan Pelatihan	1. Mengajukan permohonan resmi secara tertulis 2. Melampirkan data dan fakta permasalahan mengapa perlu penyuluhan 3. Memiliki tempat untuk kegiatan, minimal dapat menampung peserta 20 orang 4. Memiliki sarana untuk pembelajaran seperti papan tulis/whiteboard/OHP/LCD	1. Pemohon ditujukan kepada kepala BPPTK 2. Kepala Seksi Penyuluhan dan Pelatihan dan Tim teknis instruktur BPPTK merumuskan jenis penyuluhan dan materi yang sesuai dengan permasalahan yang muncul 3. Menentukan jadwal pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan bersama	1 hari	Tidak dipungut biaya	a. Penyuluhan Produktivitas b. Sertifikat	1. Ruang pembelajaran 2. Papan tulis/whiteboard/OHP/LCD	1. Pengetahuan : - Manajemen Produktivitas secara praktis 2. Ketrampilan : - Teknik pelayanan prima - Menguasai Metode pembelajaran - Teknik komunikasi - Analisis - Coaching - Counseling 3. Sikap : - Komunikatif - Empati - Ketelitian kerja - Kejujuran - Responsif - Kerja sama - Kestabilan emosi - Membimbing dan mengarahkan - Jujur - Analitis	1. Kebijakan pimpinan tidak diberi tugas sebelum meningkatkan kemampuannya (diuji oleh tim pengujian yang terdiri dari Kepala Balai, Struktural dan Instruktur yang direkomendasi oleh pimpinan) 2. Sesuai Peraturan Pemerintah 30 Tahun 1980, tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil	Sanksi administratif (sebelum memenuhi kewajibannya tidak berhak atas pelayanan berikutnya)	1. Ditempat pemohon 2. Kesepakatan bersama antara BPPTK dan pemohon 3. Kantor BPPTK Jl. MT> Haryono no. 876 Telp./Fax 024-8440513

No.	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		Tempat Pelayanan
									Petugas	Pelanggan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
2.	Pengukuran Tenaga Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>mengajukan permohonan resmi secara tertulis</li> <li>Melampirkan data dan fakta permasalahan mengapa perlu Pengukuran</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon ditujukan kepada kepala BPPTK</li> <li>Kepala Seksi Penyuluhan dan Pelatihan dan Tim teknis instruktur BPPTK merumuskan jenis penyuluhan dan materi yang sesuai dengan permasalahan yang muncul</li> <li>Menentukan jadwal pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan bersama</li> </ol>	1 hari	Tidak dipungut biaya	Hasil pengukuran produktivitas tenaga kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruang konsultasi</li> <li>Area Pengukuran tenaga kerja</li> <li>Staopwach</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> <li>Manajemen Produktivitas secara praktis</li> </ul> </li> <li>Ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> <li>Teknik pelayanan prima</li> <li>Menguasai Metode pembelajaran</li> <li>Teknik komunikasi</li> <li>Analisis</li> <li>Coaching</li> <li>Counseling</li> </ul> </li> <li>Sikap : <ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikatif</li> <li>Empati</li> <li>Ketelitian kerja</li> <li>Kejujuran</li> <li>Responsif</li> <li>Kerja sama</li> <li>Kestabilan emosi</li> <li>Membimbing dan mengarahkan</li> <li>Jujur</li> <li>Analitis</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kebijakan pimpinan tidak diberi tugas sebelum meningkatkan kemampuannya (diuji oleh tim pengujian yang terdiri dari Kepala Balai, Struktural dan Instruktur yang direkomendasi oleh pimpinan)</li> <li>Sesuai Peraturan Pemerintah 30 Tahun 1980, tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> </ol>	Sanksi administratif (sebelum memenuhi kewajibannya tidak berhak atas pelayanan berikutnya)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ditempat pemohon</li> <li>Kesepakatan bersama antara BPPTK dan pemohon</li> <li>Kantor BPPTK Jl. MT&gt; Haryono no. 876 Telp./Fax 024-8440513</li> </ol>

No.	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		Tempat Pelayanan
									Petugas	Pelanggan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
3.	Pemeliharaan Bimbingan Teknis/Konsultasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengajukan permohonan resmi secara tertulis</li> <li>Melampirkan data dan fakta permasalahan mengapa perlu pengukuran</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon ditujukan kepada kepala BPPTK</li> <li>Kepala Seksi Pengukuran dan Pemeliharaan beserta Tim teknis instruktur BPPTK merumuskan jenis penyuluhan dan materi yang sesuai dengan permasalahan yang muncul</li> <li>Menentukan jadwal pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan bersama</li> </ol>	1 hari	Tidak dipungut biaya	Pemeliharaan produktifitas tenaga kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang konsultasi</li> <li>Area bimbingan teknis</li> <li>Ruang kelas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> <li>Manajemen Produktivitas secara praktis</li> </ul> </li> <li>Ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> <li>Teknik pelayanan prima</li> <li>Menguasai Metode pembelajaran</li> <li>Teknik komunikasi</li> <li>Analisis</li> <li>Coaching</li> <li>Counseling</li> </ul> </li> <li>Sikap : <ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikatif</li> <li>Empati</li> <li>Ketelitian kerja</li> <li>Kejujuran</li> <li>Responsif</li> <li>Kerja sama</li> <li>Kestabilan emosi</li> <li>Membimbing dan mengarahkan</li> <li>Jujur</li> <li>Analitis</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kebijakan pimpinan tidak diberi tugas sebelum meningkatkan kemampuannya (diuji oleh tim penguji yang terdiri dari Kepala Balai, Struktural dan Instruktur yang direkomendasi oleh pimpinan)</li> <li>Sesuai Peraturan Pemerintah 30 Tahun 1980, tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sanksi administratif (sebelum memenuhinya tidak berhak atas pelayanan berikutnya)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ditempat pemohon</li> <li>Kesepakatan bersama antara BPPTK dan pemohon</li> <li>Kantor BPPTK Jl. MT&gt; Haryono no. 876 Telp./Fax 024-8440513</li> </ol>

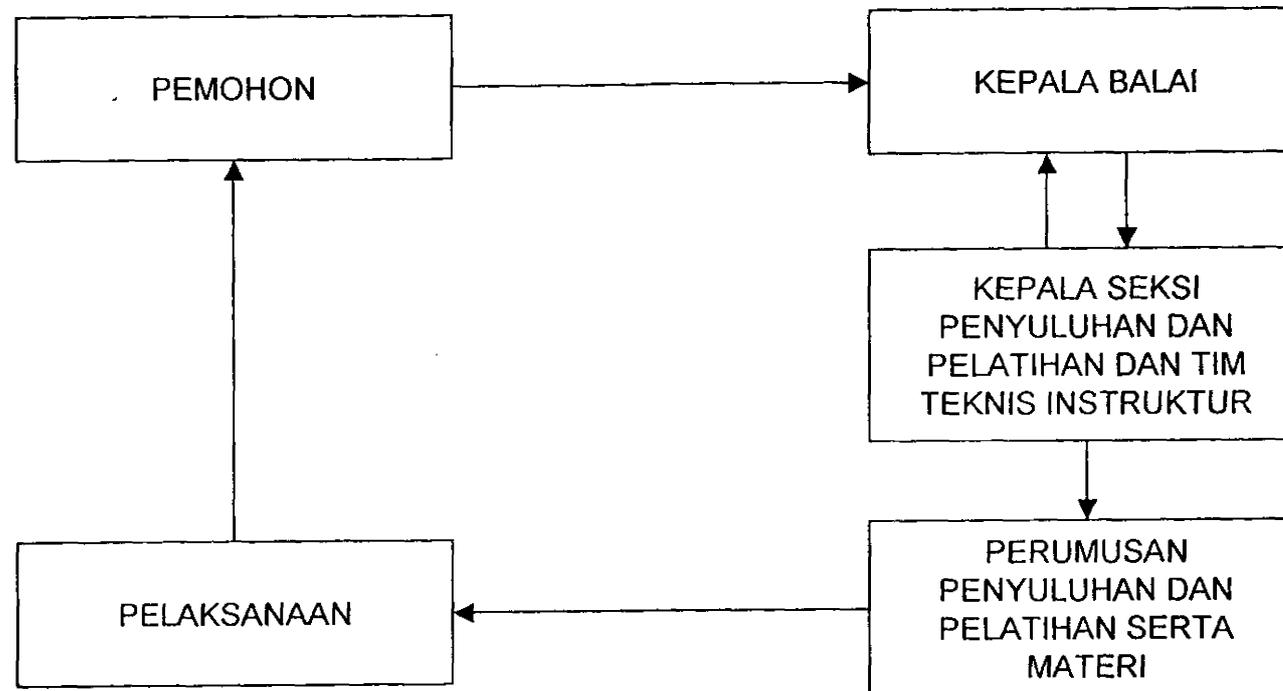
GUBERNUR JAWA TENGAH

ttd

MARDIYANTO

MEKANISME PELAYANAN  
DI BALAI PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TENGAH

A. PENYULUHAN DAN PELATIHAN



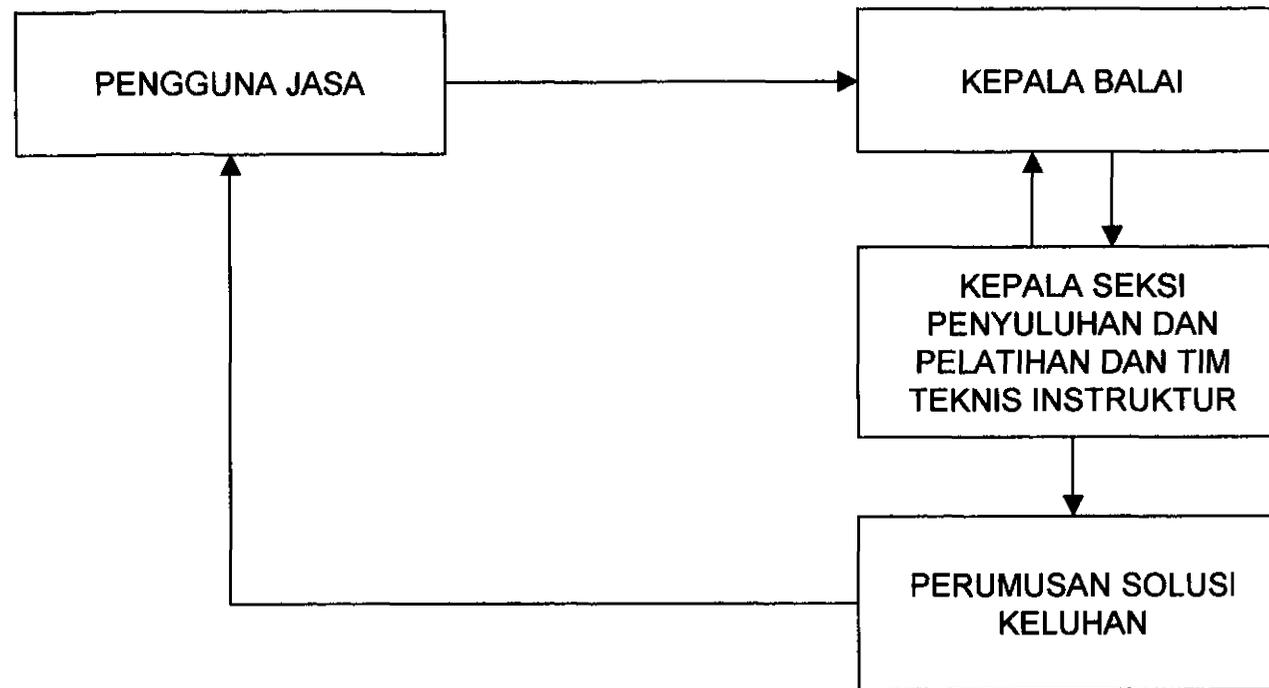
GUBERNUR JAWA TENGAH

ttd

MARDIYANTO

LAMPIRAN III  
PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH  
NOMOR 123 TAHUN 2006  
TANGGAL 23 DESEMBER 2006

MEKANISME PENGADUAN KELUHAN PELAYANAN  
DI BALAI PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TENGAH



GUBERNUR JAWA TENGAH

ttd

MARDIYANTO