



**BUPATI SUMBAWA  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA  
NOMOR 33 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN SUMBAWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI SUMBAWA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang tenaga kerja dan transmigrasi di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 );
  3. 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 beberapa kali diubah 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);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 61);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SUMBAWA.**

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan/atau instansi pemerintah. ✓

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

## BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

### Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
  - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
  - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
  - e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  - a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

- c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
  - d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
  - e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
  - f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), untuk masing-masing jenis Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

##### Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

#### BAB V PENGADUAN

##### Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Dinas. ✓

k w

**BAB VI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 7**


Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 27 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 27), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 8**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sumbawa Besar  
pada tanggal 6 Juli 2017

BUPATI SUMBAWA, 

 M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar  
pada tanggal 6 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,

  
RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2017 NOMOR 33

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI SUMBAWA  
NOMOR 33 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS TENAGA  
KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN  
SUMBAWA

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN UNTUK MASING-MASING JENIS STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SUMBAWA

1. Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK I)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan.</li> <li>2. Foto kopi KTP Pemohon (dilegalisir).</li> <li>3. Foto kopi kartu keluarga (dilegalisir).</li> <li>4. Foto kopi ijazah pertama sampai dengan terakhir (dilegalisir).</li> <li>5. Foto kopi transkrip nilai (dilegalisir).</li> <li>6. Pas foto 3 x 4 (4 lembar)</li> <li>7. Sertifikat pelatihan (bila ada).</li> <li>8. Surat keterangan pengalaman kerja (bila ada).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan Kepala Dinas.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Petugas melakukan wawan cara kepada pemohon untuk mengisi blangko biodata pencari kerja (AK.2).</li> <li>4. Petugas memproses dan mencetak kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		5. Petugas menyerahkan kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>Menyampaikan surat pengaduan ke: <ol style="list-style-type: none"> <li>alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>Website : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>Email : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ol> </li> </ol> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan</li> <li>melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</p> <p>d. perumusan tindak lanjut;</p> <p>e. menyampaikan tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>i. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>j. menyampaikan tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 07 tahun 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja Di Luar Negeri;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto copy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:  Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)  Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

2. Rekomendasi Penempatan Tenaga Kerja Antar Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan.</li><li>2. Foto kopi KTP Pemohon.</li><li>3. Foto kopi kartu keluarga.</li><li>4. Foto kopi ijazah.</li><li>5. Foto kopi akte kelahiran.</li><li>6. Surat keterangan status perkawinan (foto kopi akte nikah).</li><li>7. Surat keterangan izin suami/istri/orang tua/wali.</li><li>8. Sertifikat kompetensi kerja.</li><li>9. Perjanjian penempatan antar kerja antar daerah.</li><li>10. Perjanjian kerja.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan dengan syarat :<ol style="list-style-type: none"><li>a. berusia sekurang-kurangnya 18 tahun dan calon pekerja pada penggunaan perorangan/rumah tangga sekurang-kurangnya 21 tahun.</li><li>b. sehat jasmani dan rohani.</li><li>c. memiliki keterampilan.</li><li>d. tidak hamil.</li><li>e. pendidikan minimal SMP.</li><li>f. calon peserta terdaftar di Dinas</li></ol></li><li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li><li>3. Tim melakukan seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja.</li><li>4. Tim membuat berita acara hasil seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja.</li><li>5. Petugas memproses hasil seleksi calon tenaga kerja berdasarkan berita acara hasil seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja dan selanjutnya ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang.</li><li>6. Petugas menyerahkan rekomendasi tenaga kerja kepada pemohon.</li></ol>

No.	Komponen	Uraian
3	Waktu Pelayanan	2 (Dua) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi hasil seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>Menyampaikan surat pengaduan ke: <ol style="list-style-type: none"> <li>alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>Website : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>Email : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ol> </li> </ol> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>pengaduan secara cepat;  c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;  d. perumusan tindak lanjut;  e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).  f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;  g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;  h. menyalurkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;  i. perumusan tindak lanjut; dan  j. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 07 tahun 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja Di Luar Negeri;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:  Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)  Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

### 3. Rekomendasi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri

NO	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan.</li> <li>2. Foto kopi KTP Pemohon.</li> <li>3. Foto kopi kartu keluarga.</li> <li>4. Foto kopi ijasah.</li> <li>5. Foto kopi akte kelahiran.</li> <li>6. Surat keterangan status perkawinan (foto kopi akte nikah).</li> <li>7. Surat keterangan izin suami/istri/orang tua/wali.</li> <li>8. Sertifikat kompetensi kerja.</li> <li>9. Surat keterangan kesehatan.</li> <li>10. Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN)</li> <li>11. Perjanjian penempatan tenaga kerja Indonesia.</li> <li>12. Pas Foto ukuran 4 x 6 cm (3 lembar)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala dinas</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Tim melakukan seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja.</li> <li>4. Tim membuat berita acara hasil seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja.</li> <li>5. Petugas memproses hasil seleksi calon tenaga kerja berdasarkan berita acara hasil seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja dan selanjutnya ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang.</li> <li>6. Petugas menyerahkan rekomendasi tenaga kerja kepada pemohon.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	2 (Dua) Hari

NO	Komponen	Uraian
4	Biaya/ tarif	-
5	Produk	Rekomendasi hasil seleksi minat bakat dan keterampilan calon tenaga kerja antar kerja antar negara
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <p>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</p> <p>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</p> <p>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertrans.sumbawakab.go.id">www.disnakertrans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertranssbw@yahoo.co.id">nakertranssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <p>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</p> <p>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</p> <p>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</p> <p>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</p> <p>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan</p> <p>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</p> <p>4. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan:</p> <p>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan</p>

NO	Komponen	Uraian
		<p>secara cepat;</p> <p>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</p> <p>d. perumusan tindak lanjut;</p> <p>penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.14/MEN/X/2001 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri;</li> <li>5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja Di Luar Negeri;</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> </ol>



NO	Komponen	Uraian
		Kabupaten Sumbawa
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijaksanaan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	JamINAN Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:            Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)            Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

4. Rekomendasi Pembentukan Kantor Cabang Pelaksana dan Perparijnaan Izin Operasional Kantor Cabang PPTKIS.

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan. 2. Foto kopi Akte Notaris PPTKIS pusat dan pengesahan dari Kemenhukumkam. 3. Foto kopi SIP PPTKIS (dilegalisir). 4. Surat keputusan direksi pengangkatan kepala cabang dan karyawan. 5. Surat pernyataan bertanggung jawab kegiatan cabang dari direktur PPTKIS. 6. Surat pernyataan penggunaan inventaris kantor dari direktur PPTKIS. 7. Surat keterangan alamat/domisilikantor dari direktur PPTKIS. 8. Daftar fasilitas dan peralatan kantor. 9. Struktur organisasi, tugas dan fungsi kantor cabang 10. Foto kopi Ijasah S1 untuk calon kepala cabang. 11. Foto kopi KTP calon kepala cabang dan karyawan. 12. Foto kantor cabang dan kantor pusat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Tim melakukan verifikasi lapangan. 4. Tim membuat Berita Acara Hasil Verifikasi Lapangan layak atau tidak layak. 5. Petugas memproses rekomendasi. 6. Petugas menyerahkan rekomendasi kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	2 (Dua) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Pembentukan kantor cabang PPTKIS

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:               Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	<p>d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 07 tahun 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja;</li> <li>5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.09/MEN/V/2009 tentang Tatacara Pembentukan kantor Cabang PPTKIS;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja di Luar Negeri;</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faxmille.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

5. Rekomendasi Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan. 2. Bukti legitimasi izin mempekerjakan tenaga asing lama. 3. Bukti setoran retribusi (DPKK) 4. Foto kopi keputusan pengesahan rencana penggunaan tenaga asing. 5. Pas foto ukuran 3 x 4 (4 lembar). 6. Foto kopi pasport. 7. Foto kopi KITAS. 8. Foto kopi polis asuransi. 9. Foto kopi kontrak kerja diluar jabatan direksi. 10. Daftar tenaga kerja Indonesia pendamping.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Petugas memproses berkas pemohon untuk menerbitkan rekomendasi perpanjangan izin mempekerjakan tenaga asing. 4. Petugas menyerahkan rekomendasi perpanjangan izin mempekerjakan tenaga kerja asing kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi perpanjangan izin mempekerjakan tenaga asing (On Lane)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;

No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</p> <p>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertrans.sumbawakab.go.id">www.disnakertrans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> <li>e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 07 tahun 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja;</li> <li>5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.09/MEN/V/2009 tentang Tatacara Pembentukan kantor Cabang PPTKIS;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja di Luar Negeri;</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> </ul>



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

6. Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan.</li><li>2. Foto kopi risalah perundingan bipartit.</li><li>3. Daftar hadir perundingan bipartit.</li><li>4. Foto kopi surat kuasa (apabila dikuasakan kepada pihak ketiga).</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas.</li><li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li><li>3. Petugas memproses berkas pemohon dan membentuk tim mediator untuk disahkan oleh pejabat yang berwenang.</li><li>4. Tim mediator memanggil kedua belah pihak yang berselisih.</li><li>5. Tim mediator mengadakan pertemuan dengan kedua belah pihak yang berselisih untuk terlebih dahulu mengadakan perundingan bipartit.</li><li>6. Apabila kedua belah pihak tidak tercapai kesepakatan maka tim mediator menyelesaikan perselisihan diantara kedua belah pihak melalui proses mediasi.</li><li>7. Tim mediator membuat perjanjian bersama (jika perselisihan dapat diselesaikan) dan jika tidak tercapai kesepakatan maka tim mediator membuat anjuran tertulis.</li><li>8. Tim mediator menyerahkan perjanjian bersama yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, mediator dan mengetahui kepala Dinas kepada pemohon.</li></ol>
3	Waktu Pelayanan	30 (Tiga puluh) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat perjanjian bersama (jika perselisihan tercapai kesepakatan)</li><li>2. Anjuran tertulis (jika perselisihan tidak tercapai kesepakatan)</li></ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cara pengaduan:</li></ol>

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertasnssbw@yahoo.co.id">nakertasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> </li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penanganan pengaduan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diikspose melalui lembaga DPRD/media massa:             <p>Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<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 Melalui Perundingan Bipartit;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi 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 17 Tahun 2014 tentang Pengangkatan dan Pembentukan Mediator dan Tatacara Mediasi;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

7. Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh (SP/SB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan. 2. Daftar nama anggota. 3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga. 4. Susunan pengurus. 5. Foto kopi kartu tanda anggota.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi selama-lambatnya 14 hari). 3. Petugas memproses berkas permohonan untuk disahkan oleh pejabat yang berwenang. 4. Petugas menyerahkan surat tanda bukti pencatatan SP/SB kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	21 ( Dua Puluh Satu ) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Bukti pencatatan serikat pekerja/serikat buruh
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325

No.	Komponen	Uraian
		<p>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a>  - <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></p> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>melaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan</li> <li>melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengtroccek dan verifikasi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>perumusan tindak lanjut;</li> <li>penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> <li>menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.16/MEN/2001 tentang Tatacara Pembuatan dan Pengesahaan Peraturan Perusahaan Serta Pembuatan dan Pendaftaran Perijinan Kerja Bersama;</li> <li>5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.06/MEN/IV/2005 tentang Pedoman Verifikasi Keanggotaan Serikat Pekerja/Serikat Buruh;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>)</li> <li>- Pesawat telepon dan <i>faximile</i>.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan.</li> </ul>



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</li> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/ petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:  Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)  Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

8. Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama.

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
2.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan.</li> <li>2. Surat perjanjian kerja bersama (yang lama) dan/atau Naskah perjanjian kerja bersama yang telah ditandatangani oleh pengusaha dan Sserikat Pekerja/Serikat Buruh diatas materai cukup.</li> <li>3. Surat kuasa perundingan.</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan dan materi Perjanjian Kerja Bersama (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Petugas memproses dan mencetak konsep pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama kepada pemohon.</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	4 (Empat) Hari
5.	Biaya/tarif	-
6.	Produk	Bukti pengesahaan pendaftaran perjanjian kerja bersama.
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan garuda Nomor 93</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Sumbawa Besar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengtroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> <li>e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pengesahaan Peraturan Perusahaan serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	JamINAN Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:                Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)                Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

9. Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Pelapor mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Bukti Pelaporan (sesuai lampiran formulir 1 Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor SE.04/MEN/VIII/2013);</li> <li>2. Foto kopi SIUP, TDP, Akta Pendirian Perusahaan;</li> <li>3. Foto kopi Kartu Anggota Asosiasi Sektor Usaha;</li> <li>4. Foto kopi Alur Kegiatan Proses Pelaksanaan Pekerjaan yang dikeluarkan oleh Asosiasi Sektor Usaha.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon bukti pelaporan mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas;</li> <li>2. Petugas/Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi);</li> <li>3. Petugas/Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja melaksanakan proses dan mencetak konsep bukti pelaporan jenis pekerjaan penunjang untuk ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Petugas/Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja menyerahkan tanda bukti pelaporan jenis pekerjaan penunjang kepada pemohon</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk	Tanda Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda No.93</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p data-bbox="1477 1128 1510 1451">Sumbawa Besar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon pada jam kerja pada nomor telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- Website : <a href="http://www.disnaketrans.sumbawakab.go.id">www.disnaketrans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:nakertransbw@yahoo.co.id">nakertransbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p data-bbox="1185 1048 1218 1505">2. Penanganan pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. Memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti dan materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. Menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. Menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. Menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. Melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol> <p data-bbox="730 1075 763 2365">3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui Lembaga DPRD/Media Massa Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkrecek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis;</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi)</li> <li>e. Materi pengaduan dibahas bersama Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> <li>f. Menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		g. Menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. Perumusan tindak lanjut; i. Penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 19 Tahun 2012 tentang Syarat-Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain; 4. Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor SE.04/MEN/VIII/2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 19 tahun 2012 Tentang Syarat-Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan.



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</li> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

10. Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat Permohonan (sesuai lampiran formulir 5 Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor SE.04/MEN/VIII/2013); 2. Foto kopi Perjanjian Pemborongan Pekerjaan yang telah ditandatangani para pihak diatas materai (dan asli Perjanjian Pemborongan Pekerjaan untuk ditunjukkan); 3. Foto kopi Surat Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang dalam Pemborongan Pekerjaan dan/atau Surat Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang dalam Pemborongan Pekerjaan; 4. Foto kopi Akta Pendirian dan Anggaran Dasar Perusahaan; 5. Foto kopi bukti pengesahan sebagai badan hukum Perseroan Terbatas yang dikeluarkan oleh Menteri Hukum dan HAM; 6. Foto kopi Tanda Daftar Perusahaan; 7. Foto kopi Surat Ijin Usaha; 8. Foto kopi bukti wajib lapor perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas; 2. Petugas / Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi); 3. Petugas / Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja melaksanakan proses dan mencetak konsep bukti pendaftaran perjanjian pemborongan pekerjaan untuk ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang; 4. Petugas / Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja menyerahkan tanda bukti pelaporan jenis pekerjaan penunjang kepada pemohon
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk	Tanda Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang

6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda No.93 Sumbawa Besar</li> <li>- Telepon pada jam kerja pada nomor telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- Website : <a href="http://www.disnakertrans.sumbawakab.go.id">www.disnakertrans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:nakertransbw@yahoo.co.id">nakertransbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> </li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. Memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti dan materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. Menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. Menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. Menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. Melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui Lembaga DPRD/Media Massa Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis;</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut</li> </ul> <p>Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan</p>
---	-----------------------	---

		<p>resmi)</p> <p>e. Materi pengaduan dibahas bersama Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. Menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. Menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. Perumusan tindak lanjut;</p> <p>i. Penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 19 Tahun 2012 tentang Syarat-Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain;</li> <li>4. Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor SE.04/MEN/VIII/2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 19 tahun 2012 Tentang Syarat-Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</li> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

11. Pendaftaran Perjanjian Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan.</li> <li>2. Foto kopi Perjanjian Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh yang ditandatangani para pihak diatas materai.</li> <li>3. Foto kopi Surat Ijin Usaha</li> <li>4. Surat perjanjian kerja bersama (yang lama) dan/atau Konsep surat perjanjian kerja bersama.</li> <li>5. Foto kopi Akta Pendirian dan Anggaran Ddasar Perusahaan.</li> <li>6. Foto kopi bukti pengesahan sebagai badan hukum Perseroan Terbatas yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM.</li> <li>7. Foto kopi Tnda Daftar Perusahaan.</li> <li>8. Foto kopi Bukti Wajib Lapor Ketenagakerjaan.</li> <li>9. Foto kopi Surat Ijin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh.</li> <li>10. Foto kopi KTP/Surat Keterangan Domisili.</li> <li>11. Foto kopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Petugas memproses dan mencetak konsep pendaftaran untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran kepada pemohon.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Bukti pengesahan pendaftaran perjanjian kerja bersama.

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. menilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; dan</li> </ol> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:               Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.08/MEN/III/2006 tentang Pengesahan Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama;</li> <li>4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 19 Tahun 2012 tentang Syarat-syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain;</li> <li>5. Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor SE.04/MEN/VIII/2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Permenakertrans Nomor 19 Tahun 2012;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa.</li> </ol>



No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faxmille.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

## 12. Pengesahaan Peraturan Perusahaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan.</li> <li>2. Peraturan Perusahaan yang lama (bagi yang sudah mempunyai peraturan perusahaan).</li> <li>3. Peraturan Perusahaan yang baru (rangkap 3).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Petugas memproses dan mencetak konsep pengesahaan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Petugas menyerahkan tanda bukti/surat keputusan pengesahan peraturan perusahaan kepada pemohon.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	11 (Sebelas) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Bukti/Surat Keputusan Pengesahaan Peraturan Perusahaan.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p data-bbox="1476 1688 1508 1795">Uraian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> <li>e. penyiapan tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> <li>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. pelayanan publik;</li> <li>h. perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.08/MEN/III/2006 tentang Pengesahaan Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	JamINAN Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

13. Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)/Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan.</li> <li>2. Daftar jenis pekerjaan yang di Perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT)/perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT)</li> <li>3. Draf Perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT)/perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT (rangkap 3).</li> <li>4. Bukti wajib lapor ketenagakerjaan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Petugas memproses dan mencetak konsep pengesahaan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Petugas menyerahkan tanda bukti pengesahan Perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT)/perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT kepada pemohon.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	<p>Bukti pengesahaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)/Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT.</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan;</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Sumbawa Besar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> <li>e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> <li>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 100 Tahun 2004 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu dan Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> </ul>



No.	Komponen	Uraian
		- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Serim-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

14. Rekomendasi Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan. 2. Foto kopi akte pendirian atau akte perubahan sebagai badan hukum dan tanda bukti pengesahaan. 3. Daftar riwayat hidup penanggung jawab. 4. Foto kopi surat tanda bukti kepemilikan sarana dan prasarana dan fasilitas pelatihan kerja (sekurang-kurangnya 3 tahun). 5. Program pelatihan kerja berbasis kompetensi. 6. Profil lembaga pelatihan kerja. 7. Daftar instruktur dan tenaga kepelatihan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Tim melakukan verifikasi lapangan berdasarkan surat permohonan. 4. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala dinas. 5. Petugas membuat surat izin lembaga pelatihan kerja dan selanjutnya diandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang. 6. Petugas menyerahkan izin pendirian lembaga pelatihan kerja kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi izin pendirian lembaga pelatihan kerja
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten

No.	Komponen	Uraian
		<p>Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</p> <p>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</p> <p>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertrans.sumbawakab.go.id">www.disnakertrans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> </ul> <p>penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>

No.	Komponen	Uraian
		e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER/17/MEN/VII/2007 tentang Tata Cara Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan.

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:               <p>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</p> <p>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</p> </li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

15. Pelayanan Pemagangan Ke Jepang

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <p>Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat lamaran,</li><li>2. Pas Foto warna ukuran 3 x 4 cm dan 4 x 6 cm masing-masing 5 (lima) lembar,</li><li>3. Foto kopi KTP, KK , AK 1, Akte Kelahiran, Raport SLTA/SMK,</li><li>4. Foto kopi surat tanda tamat belajar/ijazah,</li><li>5. Foto kopi sertifikat pelatihan minimal 160 jam atau pengalaman kerja di bidang teknik minimal 6 (enam) bulan,</li><li>6. Foto seluruh keluarga ukuran 5R sebanyak 3 (tiga) lembar.</li><li>7. Foto kopi KTP berlaku minimal 2 (dua) tahun di tempat seleksi diadakan,</li><li>8. SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)</li><li>9. Surat Keterangan Sehat dari dokter,</li><li>10. Surat ijin orang tua/wali/istri bermaterai Rp. 6.000,-</li><li>11. Surat Pernyataan belum pernah mengikuti Program Pemagangan ke Jepang,</li><li>12. Surat Pernyataan sanggup mengikuti test fisik bermaterai Rp. 6.000,-</li><li>13. Surat Pernyataan mengikuti Program Magang Ke Jepang.</li></ol> <p>Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Laki – laki</li><li>2. Umur Minimal 19 tahun 6 bulan, maksimum 26 tahun saat pendaftaran</li><li>3. Minimal lulusan SLTA/ sederajat</li><li>4. Tinggi badan minimal 160 cm, berat badan minimal 50 kg</li><li>5. Tidak buta warna (tuli/ parsial) dan beracamata</li><li>6. Tidak bertato/ bekas tato</li><li>7. Tidak bertindik atau bekas tindik</li><li>8. Lulus test matematika</li><li>9. Lulus test kesehatan fisik</li><li>10. Lulus test wawancara</li></ol>

No.	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lulus medical check up.</li> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan kepada Kepala Dinas.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi administrasi terkait keaslian dokumen</li> <li>4. Petugas melakukan cek kesempataan tubuh meliputi tinggi, berat dan cacat tubuh (bibir sumbing, tato, lubang telinga/tindik, mata minus/tidak berkaca mata dan penyakit turunan)</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	3 (tiga) bulan.
4	Biaya/ tarif	-
5	Produk	Kelengkapan administrasi dan kesempataan tubuh
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Cara pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan Garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- Website : <a href="http://www.disnakertans.sumbawakab.go.id">www.disnakertans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:nakertanssbw@yahoo.co.id">nakertanssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> </li> </ol> <p>4. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>5. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> <li>e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> <li>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>h. perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. MOU antara Dirjen Binalattas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI dengan The International Manpower Development of Medium and Small Enterprise Japan (IMM)</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tinggi</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> </ul>



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>)</li> <li>- Pesawat telepon dan <i>faximile</i>.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	JamINAN Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>


16. Pelayanan Data dan Informasi Dinas

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Surat permohonan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan.</li> <li>3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan.</li> <li>4. Data/informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Dinas atau pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID). dan</li> <li>5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	Data dan Informasi Dinas
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</li> <li>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; atau</li> <li>c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alamat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jalan garuda Nomor 93 Sumbawa Besar;</li> <li>- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21729 dan Fax (0371) 21325</li> <li>- <i>Website</i> : <a href="http://www.disnakertrans.sumbawakab.go.id">www.disnakertrans.sumbawakab.go.id</a></li> <li>- <i>Email</i> : <a href="mailto:nakertrasnssbw@yahoo.co.id">nakertrasnssbw@yahoo.co.id</a></li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik;</li> <li>b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;</li> <li>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</li> <li>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</li> <li>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</li> <li>d. perumusan tindak lanjut;</li> <li>e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> <li>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa;</li> <li>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>h. perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</li> <li>3. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit komputer</li> <li>- Printer (fasilitas foto copy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximile.</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir.</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, tranpil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja:</li> </ul> <p>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)  Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</p>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

1. BUPATI SUMBAWA, 

 M. HUSNI DJIBRIL