

	PROSEDUR PROSES PELAYANAN JASA	No.Dokumen : PR-PP-05
		No. Edisi/Revisi : A/4
		Tanggal : 31-05-2021
		Halaman : 1 dari 4

1. Tujuan

Untuk memastikan bahwa kegiatan penyelenggaraan pelayanan pelatihan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan pelatihan.

3. Acuan

Panduan Mutu Bab 8 Butir 5.1

4. Definisi

- Pelayanan : sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.
- Jasa : kegiatan yang dapat diidentifikasi yang bersifat tak teraba untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.
- Penyelenggara Pelatihan : personil yang ditunjuk melalui surat keputusan Kepala Balai untuk menyelenggarakan pelatihan
- APBN : Pelatihan Higiene Industri Di Tempat Kerja
- PNBP : Pelatihan Hiperkes bagi dokter dan Pelatihan Hiperkes bagi paramedis

5. Tanggung Jawab

Subkoordinator Penyelenggaraan dan Pemberdayaan Balai K3 Bandung bertanggung jawab atas terlaksananya penyelenggaraan pelayanan pelatihan.

6. Indikator Kinerja:

Terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan pelatihan dengan indeks kepuasan pelanggan minimal 82%.

7. Tahapan Proses:

Sesuai halaman 2



PROSEDUR PROSES PELAYANAN JASA

No.Dokumen : PR-PP-05

No. Edisi/Revisi : A/4

Tanggal : 31-05-2021

Halaman : 2 dari 4

PIC	Tahapan	Uraian Proses	
Penyelenggara Pelatihan Subkoordinator PP	<pre> graph TD A[Prosedur Tinjauan Permintaan] --> B[PNBP] A --> C[APBN] C --> D[Koordinasi Pelaksanaan Pelatihan dengan Dinas Provinsi] B --> E{Verifikasi Calon Peserta pelatihan} D --> E E -- Tidak --> F[Gugur] E -- Ya --> G[PNBP] E -- Ya --> H[APBN] G --> I[Validasi Bukti setor] H --> J[Pengusulan Narasumber, moderator, penyelenggara] I --> J J --> K[Konfirmasi Calon Peserta] J --> L[Konfirmasi Narasumber, moderator, penyelenggara] L -- Tidak --> J L -- Ya --> M[Penetapan SK] K --> M M --> N[A] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Proses Permintaan pelatihan sampai dengan verifikasi Pendaftaran (PR-PP-02). 2. Subkoordinator PP melakukan koordinasi dengan stakeholders (akademisi, lembaga pelatihan dll) untuk PNBP dan dengan Dinas setempat untuk APBN perihal jenis pelatihan, waktu, peserta, dan tempat pelatihan. 3. -Melakukan Verifikasi calon peserta pelatihan dari Lembar Konfirmasi Pelatihan (Fr-PP-02-02) sesuai dengan kualifikasi (DP-PP-05-01) -Peserta yang sudah memenuhi kualifikasi kualifikasi direkapitulasi ke daftar nama calon peserta(Fr-PP-05-01) jika tidak sesuai kualifikasi dianggap gugur (IK-PP-05-01). 4. Melakukan validasi bukti setor kepada Bendahara Penerima atas pembayaran biaya pelatihan dari calon peserta (PNBP) 5. Konfirmasi calon peserta pelatihan yang sudah diverifikasi dan dilanjutkan dengan penetapan SK. 6. -Subkoordinator PP mengusulkan narasumber moderator dan penyelenggara pelatihan yang diambil dari Matriks Kompetensi Personel Penyelenggara Pelatihan yang kemudian disetujui oleh Kepala Balai. -Narasumber dan moderator yang belum ada didaftar narasumber dan moderator, diusulkan sesuai dengan cv dan instansi yang dipilih berdasarkan kesesuaian materi yang dibutuhkan. 7. -Membuat surat permohonan Narasumber (Fr-PP-05-02), moderator (Fr-PP-05-03) dilampirkan surat kesediaan (Fr-PP-05-04)(Fr-PP-05-05) yang diverifikasi oleh Subkoordinator PP dan disahkan oleh Ka. Balai. -Narasumber/moderator yang tidak bersedia kembali lagi ke proses pengusulan. 8. Menetapkan SK Narasumber moderator peserta pelatihan dan penyelenggara. 	
Penyelenggara Pelatihan			
Analis Penyelenggara			
Penyelenggara Pelatihan			
Subkoordinator PP			
Penyelenggara Pelatihan			
Ka. Balai			



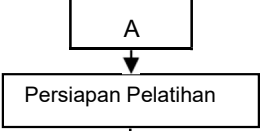
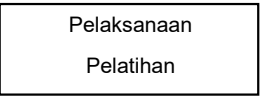
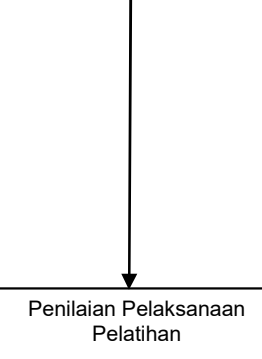
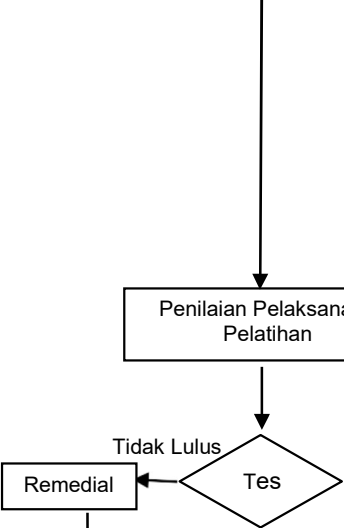
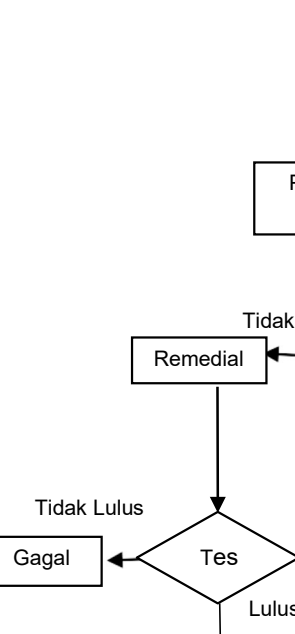
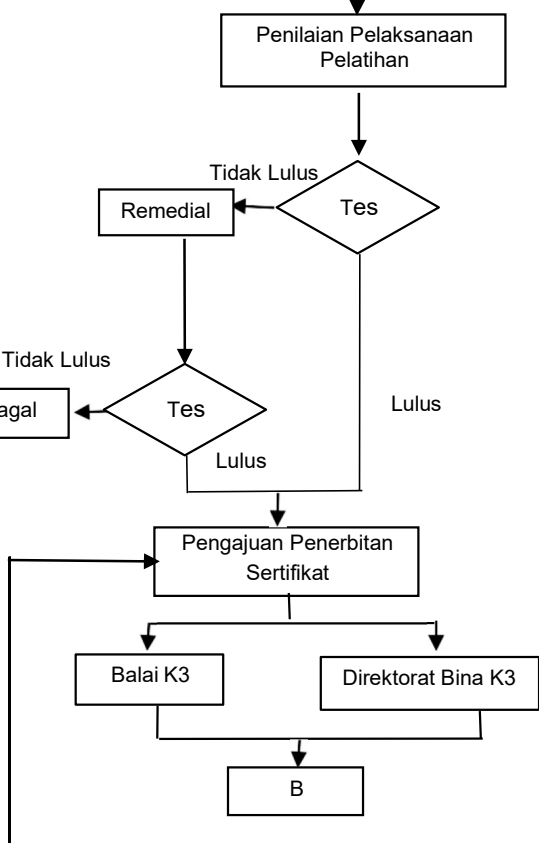
**PROSEDUR PROSES PELAYANAN
JASA**

No.Dokumen : PR-PP-05

No. Edisi/Revisi : A/4

Tanggal : 31-05-2021

Halaman : 3 dari 4

PIC	Tahapan	Uraian Proses
Penyelenggara Pelatihan		<p>9. -Membuat surat kunjungan perusahaan untuk pelatihan PNBP(Fr-PP-05-06). -Membuat daftar ceklist keperluan pelatihan (Fr-PP-05-07). -Melakukan koordinasi dengan TU mengenai keperluan sarana dan prasarana pelatihan (IK-PP-05-02). -Mempersiapkan materi pelatihan logistik, ATK,dan konsumsi pelatihan.</p>
Subkoordinator PP		<p>10.-Memastikan pelatihan berjalan sesuai jadwal (DP-PP-05-02) dan silabus (DP-PP-05-03) serta memastikan dokumen terkait pelaksanaan pelatihan (Fr-PP-05-08)(Fr-PP-05-09)(Fr-PP-05-10)(Fr-PP-05-11)(Fr-PP-05-12)(Fr-PP-05-13)(Fr-PP-05-14)(Fr-PP-05-15)(Fr-PP-05-16)(Fr-PP-05-17)(Fr-PP-05-18)(Fr-PP-05-19) sudah disampaikan. -Syarat administratif sesuai CV Peserta (Fr-PP-05-08) harus sudah dikumpulkan maksimal 3 hari dari awal pelaksanaan pelatihan. -Memastikan penyelenggara membuat activities report selama penyelenggaraan pelatihan (Fr-PP-05-20).</p>
Penyelenggara Pelatihan		
Penyelenggara Pelatihan		<p>11. Mendistribusikan kepada peserta form evaluasi pelaksanaan pelatihan (Fr-PP-05-21) dan mengisi kepuasan pelanggan pada aplikasi dan selanjutnya dilanjutkan pada proses prosedur evaluasi penyelenggaraan pelatihan (PR-PP-08).</p>
Penyelenggara Pelatihan		<p>12. Peserta mengikuti test (DP-PP-05-04), (DP-PP-05-05) apabila peserta dengan nilai Post test minimal 60 dan persentase kehadiran >= 80% akan dinyatakan lulus (Fr-PP-05-24) dan selanjutnya diajukan penerbitan sertifikat berdasarkan ketentuan (Kep Pusat K3 No. 52/SJ- K3/IV/2014), sedangkan peserta yang nilainya belum memenuhi persyaratan dilakukan remedial maksimal 2 kali dan apabila belum memenuhi persyaratan peserta dinyatakan gagal.</p>
Penyelenggara Pelatihan		<p>13. -Sertifikat pelatihan APBN dan surat keterangan sementara pengganti sertifikat PNBPN diterbitkan oleh Balai K3. -Sertifikat pelatihan PNBPN diajukan ke Direktorat Bina K3 (Fr-PP-05-22)(DP-PP-05-06) untuk selanjutnya diterbitkan oleh Direktorat Bina K3.</p>



**PROSEDUR PROSES PELAYANAN
JASA**

No.Dokumen : PR-PP-05

No. Edisi/Revisi : A/4

Tanggal : 31-05-2019

Halaman : 4 dari 4

PIC	Tahapan	Uraian Proses
Penyelenggara Pelatihan		<p>14. -Sertifikat Pelatihan PNBP yang sudah terbit dari Direktorat Bina K3 di verifikasi kesesuaiannya dan yang tidak sesuai diajukan lagi untuk penerbitan sertifikat.</p> <p>-Verifikasi Kesesuaian Sertifikat pelatihan APBN dan surat keterangan sementara pengganti sertifikat PNBP.</p>
Penyelenggara Pelatihan		<p>15. Sertifikat pelatihan APBN dan surat keterangan sementara pengganti sertifikat PNBP yang sudah diverifikasi kesesuaiannya diberi nomer dan diterbitkan (IK-PP-05-03).</p>
Penyelenggara Pelatihan		<p>16. Sertifikat APBN dan surat keterangan pengganti sertifikat PNBP yang sudah terbit dibuatkan arsip salinan sertifikatnya.</p> <p>-Sertifikat PNBP yang sudah diterbitkan Direktorat Bina K3 dibuatkan arsip salinan sertifikatnya.</p>
Penyelenggara Pelatihan		<p>17. Sertifikat APBN, PNBP dan surat keterangan pengganti sertifikat PNBP direkap selanjutnya didistribusikan ke peserta pelatihan. (Fr-PP-05-23) dan dibuatkan database sertifikat.</p>
Analisis Penyelenggaraan		<p>18. -Memastikan dokumen terkait pelaksanaan pelatihan sudah lengkap dan disusun sesuai persyaratan penyusunan pelaporan (DP-PP-05-07).</p> <p>-Laporan pelatihan yang sudah selesai disusun, verifikasi oleh Subkoordinator PP kemudian diserahkan Ka Balai.</p> <p>19. Apabila terjadi kondisi sertifikat hilang atau mengalami kerusakan oleh pelanggan akan ditindaklanjuti sesuai dengan IK Pengelolaan Sertifikat .</p>

<p>Disahkan,</p> <p>Kepala Balai K3 Bandung</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Wakil Manajemen</p>	<p>Dibuat,</p> <p>Subkoordinator PP</p>
---	--	---

	PROSEDUR PROSES PELAYANAN JASA SECARA DARING	No.Dokumen : PR-PP-10
		No. Edisi/Revisi : A/1
		Tanggal : 31-05-2021
		Halaman : 1 dari 4

1. Tujuan

Untuk memastikan bahwa kegiatan penyelenggaraan pelayanan pelatihan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan pelatihan secara daring.

3. Acuan

Panduan Mutu Bab 8 Butir 5.1

4. Definisi

- Pelayanan : sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.
- Jasa : kegiatan yang dapat diidentifikasi yang bersifat tak teraba untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.
- APBN : Pelatihan Higiene Industri Ditempat Kerja
- PNBP : Pelatihan Hiperkes bagi Dokter dan Pelatihan Hiperkes bagi Paramedis
- Penyelenggara Pelatihan : Personil yang ditunjuk melalui surat keputusan Kepala Balai untuk menyelenggarakan pelatihan
 - Daring : Pelatihan Dalam Jaringan
 - Luring : Pelatihan Luar Jaringan

5. Tanggung Jawab

Subkoordinator Penyelenggaraan dan Pemberdayaan Balai K3 Bandung bertanggung jawab atas terlaksananya penyelenggaraan pelayanan pelatihan.

6. Indikator Kinerja:

Terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan pelatihan dengan indeks kepuasan pelanggan minimal 82%.

7. Tahapan Proses:

Sesuai halaman 2



PROSEDUR PROSES PELAYANAN JASA

No.Dokumen : PR-PP-10

No. Edisi/Revisi : A/1

Tanggal : 31-05-2021

Halaman : 2 dari 4

PIC	Tahapan	Uraian Proses	
Penyelenggara Pelatihan Subkoordinator PP	<pre> graph TD A[Prosedur Tinjauan Permintaan] --> B[PNBP] A --> C[APBN] C --> D[Koordinasi Pelaksanaan Pelatihan dengan Dinas Provinsi] B --> E{Verifikasi Calon Peserta pelatihan} D --> E E -- Tidak --> F[Gugur] E -- Ya --> G[PNBP] E -- Ya --> H[APBN] G --> I[Validasi Bukti setor] H --> I I --> J[Pengusulan Narasumber, moderator, penyelenggara] I --> K[Konfirmasi Calon Peserta] J --> L[Konfirmasi Narasumber, moderator, penyelenggara] K --> L L -- Tidak --> J L -- Ya --> M[Penetapan SK] M --> N[A] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Proses Permintaan pelatihan sampai dengan verifikasi Pendaftaran (PR- PP-02). 2. Subkoordinator PP melakukan koordinasi dengan stakeholders (akademisi, lembaga pelatihan dll) untuk PNBP dan dengan Dinas setempat untuk APBN perihal jenis pelatihan, waktu, peserta, dan tempat pelatihan. 3. -Melakukan Verifikasi calon peserta pelatihan dari Lembar Konfirmasi Pelatihan (Fr-PP-02-02) melalui formulir online sesuai dengan kualifikasi (DP-PP-05-01) -Peserta yang sudah memenuhi kualifikasi direkapitulasi ke daftar nama calon peserta(Fr-PP-05-01) jika tidak sesuai kualifikasi dianggap gugur (IK-PP- 05-01). 4. Melakukan validasi bukti setor kepada Bendahara Penerima atas pembayaran biaya pelatihan dari calon peserta (PNBP) 5. Konfirmasi calon peserta pelatihan yang sudah diverifikasi dilanjutkan dengan penetapan SK. 6. -Subkoordinator PP mengusulkan narasumber moderator dan penyelenggara pelatihan yang diambil dari Matriks Kompetensi Personel Penyelenggara Pelatihan yang kemudian disetujui oleh Kepala Balai. -Narasumber dan moderator yang belum ada didaftar narasumber dan moderator, diusulkan sesuai dengan cv dan instansi yang dipilih berdasarkan kesesuaian materi yang dibutuhkan. 7. -Membuat surat permohonan Narasumber (Fr-PP-05-02), moderator (Fr-PP-05-03) dilampirkan surat kesediaan (Fr-PP-05- 04)(Fr-PP-05-05) yang diverifikasi oleh Ka. Sie PP dan disahkan oleh Ka. Balai. -Narasumber, moderator yang tidak bersedia kembali lagi ke proses pengusulan. 8. Menetapkan SK Narasumber moderator peserta pelatihan dan penyelenggara. 	
Penyelenggara Pelatihan			
Analis Penyelenggara			
Penyelenggara Pelatihan			
Penyelenggara Pelatihan			
Ka. Balai	<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 30px; margin: 0 auto;">A</div>		



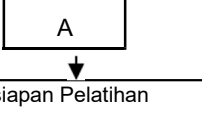
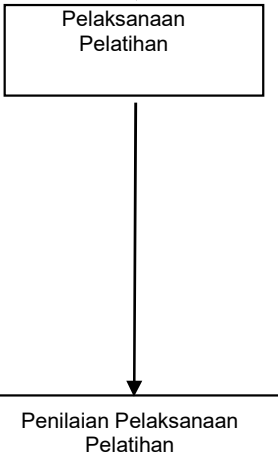
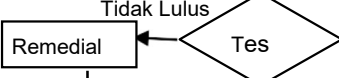
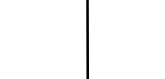
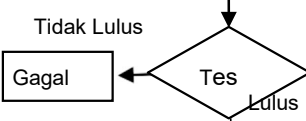


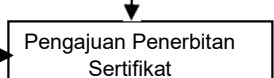

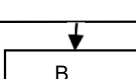
**PROSEDUR PROSES PELAYANAN
JASA**

No.Dokumen : PR-PP-10

No. Edisi/Revisi : A/1

Tanggal : 31-05-2021

Halaman : 3 dari 4

PIC	Tahapan	Uraian Proses
Penyelenggara Pelatihan		<p>9. -Membuat surat kunjungan perusahaan yang dilakukan secara virtual untuk pelatihan PNBP(Fr-PP-05-06). -Membuat daftar ceklist keperluan pelatihan (Fr-PP-05-07). -Melakukan koordinasi dengan TU mengenai keperluan sarana dan prasarana pelatihan (IK-PP-05-02) secara daring. - Membuat <i>room</i> sesuai jadwal pelatihan melalui aplikasi meeting virtual. -Mempersiapkan modul pelatihan beserta ATK yang akan dikirimkan kepada peserta.</p>
Ka.Sie PP		<p>10.- Melakukan konfirmasi kepada Narasumber dan Moderator untuk pelaksanaan pelatihan secara daring - Untuk memudahkan komunikasi dengan para peserta dan penyelenggara dibuatkan wadah komunikasi - Memberikan informasi kepada peserta setiap harinya mengenai room virtual meeting - Memastikan pelatihan berjalan sesuai jadwal (DP-PP-05-02) dan silabus (DP- PP- 05-03) serta memastikan dokumen terkait pelaksanaan pelatihan (Fr-PP-05-08)(Fr-PP- 05-09)(Fr-PP-05-10)(Fr-PP-05-11)(Fr-PP-05-12)(Fr-PP-05-13)(Fr-PP-05-15)(Fr-PP-05-16)(Fr-PP-05-17)(Fr-PP-05-18)(Fr-PP-05-19) sudah disampaikan melalui formulir online. -Daftar hadir peserta pelatihan secara daring dilakukan penyelenggara secara tangkapan layar. - Syarat administratif sesuai CV Peserta (Fr-PP-05-08) harus sudah dikumpulkan maksimal 3 hari dari awal pelaksanaan pelatihan. -Memastikan penyelenggara membuat activities report selama penyelenggaraan pelatihan.(Fr-PP-05- 20).</p>
Penyelenggara Pelatihan		
Penyelenggara Pelatihan		
Penyelenggara Pelatihan		<p>11. Mendistribusikan kepada peserta form evaluasi pelaksanaan pelatihan (Fr-PP-05-21) dan mengisi kepuasan pelanggan melalui formulir online dan selanjutnya dilanjutkan pada proses prosedur evaluasi penyelenggaraan pelatihan (PR-PP-08).</p>
Penyelenggara Pelatihan		<p>12. Peserta mengikuti test (DP-PP-05-04), (DP-PP-05-05) secara online, apabila peserta dengan nilai Post test minimal 60 dan persentase kehadiran >= 80% akan dinyatakan lulus (Fr-PP-05-24) dan selanjutnya diajukan penerbitan sertifikat berdasarkan ketentuan (Kep Pusat K3 No. 52/SJ- K3/IV/2014), sedangkan peserta yang nilainya belum memenuhi persyaratan dilakukan remedial maksimal 2 kali dan apabila belum memenuhi persyaratan peserta dinyatakan gagal.</p>
Penyelenggara Pelatihan		
Penyelenggara Pelatihan		<p>13. -Sertifikat pelatihan APBN dan surat keterangan sementara pengganti sertifikat PNBP diterbitkan oleh Balai K3. -Sertifikat pelatihan PNBP diajukan ke Direktorat Bina K3 (Fr-PP-05-22)(DP- PP-05-06) untuk selanjutnya diterbitkan oleh Direktorat Bina K3.</p>
Penyelenggara Pelatihan		
Penyelenggara Pelatihan		



**PROSEDUR PROSES PELAYANAN
JASA**

No.Dokumen : PR-PP-10

No. Edisi/Revisi : A/1

Tanggal : 31-05-2021

Halaman : 4 dari 4

PIC	Tahapan	Uraian Proses
Penyelenggara Pelatihan	<p>Tidak</p> <p align="center">B</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Pencatatan ada / tidak kesalahan</p> <p align="center">Ya</p>	<p>14. -Sertifikat Pelatihan PNBPN yang sudah terbit dari Direktorat Bina K3 di periksa ada atau tidaknya kesalahan dan yang tidak sesuai diajukan lagi untuk penerbitan sertifikat.</p>
Penyelenggara Pelatihan	<p align="center">↓</p> <p align="center">Penomoran dan Penerbitan Sertifikat</p>	<p>15. Sertifikat pelatihan APBN dan surat keterangan sementara pengganti sertifikat PNBPN yang sudah diverifikasi kesesuaiannya diberi nomor dan diterbitkan (IK-PP-05-03).</p>
Penyelenggara Pelatihan	<p align="center">↓</p> <p align="center">Arsip Salinan Sertifikat</p>	<p>16. Sertifikat APBN dan surat keterangan pengganti sertifikat PNBPN yang sudah terbit dibuatkan arsip salinan sertifikatnya. -Sertifikat PNBPN yang sudah diterbitkan Direktorat Bina K3 dibuatkan arsip salinan sertifikatnya.</p>
Penyelenggara Pelatihan	<p align="center">↓</p> <p align="center">Distribusi Sertifikat</p>	<p>17. Sertifikat APBN, PNBPN dan surat keterangan pengganti sertifikat PNBPN direkap selanjutnya distribusikan ke peserta pelatihan. (Fr-PP-05-23) dan dibuatkan database sertifikat.</p>
Analisis Penyelenggaraan	<p align="center">↓</p> <p align="center">Pelaporan Pelaksanaan Pelatihan</p>	<p>18. -Memastikan dokumen terkait pelaksanaan pelatihan sudah lengkap dan disusun sesuai persyaratan penyusunan pelaporan (DP-PP-05-07). -Laporan pelatihan yang sudah selesai disusun, verifikasi oleh Ka.Sie PP kemudian diserahkan Ka Balai.</p> <p>19. Apabila terjadi kondisi sertifikat hilang atau mengalami kerusakan oleh pelanggan akan ditindaklanjuti sesuai dengan IK Pengelolaan Sertifikat .</p>

Disahkan,

Kepala Balai K3 Bandung

Disetujui,

Wakil Manajemen

Dibuat,

Subkoordinator PP