

Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Vokasi;
7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul;
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor Nomor 52 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 68 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Penerbitan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu meliputi pelayanan Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta, pengawas ketenagakerjaan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bantul
Pada tanggal: 01 September 2026

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI,



AGUS YULI HERWANTA, S.T., M.T.

Pembina Utama Muda/ IV/c
NIP. 196807201996031003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN BANTUL
NOMOR : 509 TAHUN 2026
TANGGAL : 01 SEPTEMBER 2026
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN/
KELUHAN PESERTA**

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 52 Tahun 2023 dijelaskan bahwa UPTD Balai Latihan Kerja mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi bidang pelatihan kerja berbasis kompetensi.

UPTD Balai Latihan Kerja dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis operasional penyelenggaraan pelatihan kerja berbasis kompetensi
- b. Pelaksanaan pelatihan institusional dan non institusional (Mobile Training Unit)
- c. Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja UPTD Balai Latihan Kerja
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sesuai dengan bidang tugasnya

Untuk melaksanakan salah satu fungsi sebagaimana tersebut di atas, maka Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta.

B. PERSYARATAN PENGELOLAAN PENGADUAN/KELUHAN PESERTA

- 1. Identitas jelas: Pelapor harus mencantumkan identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, begitu juga dengan pihak terlapor;
- 2. Deskripsi jelas: Keluhan harus memuat penjelasan mengenai dugaan perbuatan yang melanggar atau diadukan. Jika terkait suatu perkara, nomor perkara perlu disertakan;
- 3. Bukti pendukung: Pengaduan harus disertai bukti atau keterangan yang dapat memperkuat laporan, termasuk nama dan kontak pihak lain yang bisa dimintai keterangan lebih lanjut;
- 4. Bahasa santun: Gunakan bahasa yang sopan dan santun saat menyampaikan pengaduan, ada manual alat pelatihan yang jelas;
- 5. Kerahasiaan: Menjamin kerahasiaan data dan identitas pelapor serta pihak yang dilaporkan.



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
2026

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN/KELUHAN PESERTA



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH BALAI LATIHAN KERJA

Nomor SOP	: B/000.8.3.3/01508
-----------	---------------------

Tanggal Pembuatan : 01 September 2026

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh : Kepala Dinas

Agus Yuli Herwanta, S.T., M.T.
NIP. 19680720 199603 1 003

Nama SOP : **Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta**

Kualifikasi Pelaksana

1

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Vokasi;
7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul;
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 52 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 68 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan.

1. Memiliki kualifikasi pendidikan SMA/D3/D4/S1/S2
2. Memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang diperlukan dalam menangani pengaduan
3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4. Mampu mengoperasikan komputer dan perangkat komunikasi

Keterkaitan	:
-------------	---

- ## 1. SOP Pelatihan Berbasis Kompetensi

Peralatan/ Perlengkapan	:
-------------------------	---

1. Pedoman
2. Alat Tulis Kantor
3. Sarana komunikasi

	4. Perangkat Komputer 5. Jaringan Internet
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
1. Apabila standar operasional prosedur ini tidak dilaksanakan, maka proses pelatihan tidak memiliki jalur pengaduan dari peserta pelatihan sehingga upaya perbaikan pelatihan kedepannya tidak dapat dilakukan	1. Buku Agenda 2. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan/Keluhan Peserta

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Ka TU	Tim Penyelenggara	Kelengkapan	Waktu	Keluaran	
1.	Tim Penyelenggara menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh peserta				30 Menit	Catatan keluhan peserta	
2.	Tim penyelenggara mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan			Catatan keluhan peserta	15 Menit	Tercatat di Buku Keluhan dan Laporan Keluhan	
3.	Tim penyelenggara menghubungi Ka TU untuk menyampaikan bahwa ada keluhan dari peserta pelatihan			Laporan keluhan	15 Menit	Penyelesaian keluhan	
4.	Ka TU memberikan solusi penyelesaian keluhan peserta pelatihan			Penyelesaian keluhan	60 Menit	Laporan penyelesaian keluhan	
5.	Ka TU mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di form keluhan peserta pelatihan			Laporan penyelesaian keluhan	60 Menit	Dokumentasi dan laporan penyelesaian keluhan	
6.	Mengevaluasi hasil penanganan keluhan peserta pelatihan			Dokumentasi dan laporan penyelesaian keluhan	60 Menit	Evaluasi kegiatan agar tidak ada lagi laporan keluhan	