	INOVASI PELAYANAN DAERAH		
	SOP	No.Dokumen	560/118.a/2024
		Tanggal Terbit	20 Juni 2024
		Halaman	1/2

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
Si-PAHIT
Sistem Pelayanan Mediasi Hubungan Industrial Terpadu
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Halmahera Utara

Nama Inovasi: Si-PAHIT (Sistem Pelayanan Mediasi Hubungan Industrial Terpadu)

Pelaksana: Mediator Hubungan Industrial – Dinas Tenaga Kerja

Tujuan: Memberikan panduan langkah demi langkah dalam pelaksanaan layanan mediasi secara digital melalui platform Si-PAHIT.

1. Ruang Lingkup
SOP ini berlaku untuk seluruh proses penerimaan, pengolahan, penjadwalan, pelaksanaan, hingga pelaporan mediasi perselisihan hubungan industrial secara digital melalui aplikasi Si-PAHIT.

2. Pihak yang Terlibat
- Mediator Hubungan Industrial
- Operator/Admin Si-PAHIT
- Pengusaha / HRD
- Pekerja / Serikat Pekerja
- Tim IT Dinas Ketenagakerjaan

3. Prosedur Pelaksanaan

No	Langkah Kegiatan	Penanggung Jawab	Durasi	Output
1	Akses pengguna ke aplikasi Si-PAHIT	Pengguna (Pekerja/Pengusaha)	Real Time	Akun pengguna
2	Pengisian formulir dan upload dokumen pengaduan	Pengguna	± 30 Menit	Data kasus masuk

3	Verifikasi dokumen dan kelengkapan	Admin / Mediator	1 Hari Kerja	Kasus valid / tidak valid
4	Penjadwalan mediasi otomatis oleh sistem	Sistem + Mediator	1 Hari Kerja	Notifikasi jadwal
5	Pelaksanaan mediasi daring/luring sesuai jadwal	Mediator + Para Pihak	Maks. 30 Hari Kerja	Berita acara / Anjuran
6	Dokumentasi hasil mediasi secara digital (PDF bertanda tangan elektronik)	Mediator / Admin	1 Hari Kerja	Dokumen hasil mediasi
7	Pengarsipan dan pelaporan melalui dashboard	Mediator	Bulanan	Laporan kinerja dan dokumentasi

4. Pengendalian dan Evaluasi

- Evaluasi bulanan oleh Kepala Seksi Penyelesaian Perselisihan.
- Monitoring jumlah kasus, durasi penyelesaian, dan kepuasan pengguna melalui dashboard Si-PAHIT.
- Perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna.

5. Dokumentasi yang Digunakan

- Formulir Pengaduan Digital
- Jadwal Mediasi
- Berita Acara Mediasi
- Anjuran Tertulis
- Laporan Bulanan

6. Penutup

SOP ini disusun sebagai acuan bagi seluruh pelaksana inovasi Si-PAHIT agar proses mediasi hubungan industrial dapat dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi secara digital. Revisi dilakukan sesuai kebutuhan operasional dan kebijakan terbaru.