

BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG

Jl. Bungo Pasang, Tabing, Padang, Sumatera Barat – 25171 | Telp. (0751) 7051879 Fax. (0751) 447784
website: www.bdipadang.id | email: bdipadang@kemenperin.go.id

STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS

No. SP-BDIP-03

Status Dokumen	: ☐ INDUK ☐ SALINAN
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 15 Jan 2025

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
					
Nama	Rafki Rahmat MY, SH	Nama	Selvie Yorissa, SE	Nama	Hermawan Setyadhi, S.E., M.M.
Jabatan	Ketua PPID	Jabatan	Ketua Tim Inkubator Bisnis	Jabatan	Kepala Balai Diklat Industri Padang

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 2 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- 1.3 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
- 1.4 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
- 1.5 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);
- 1.6 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- 1.7 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70 Tahun 2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
- 1.8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 1.9 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri;
- 1.10 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;

2. PERSYARATAN

- 2.1 Peserta merupakan Warga Negara Indonesia yang telah berusia minimal 18 (delapan belas) tahun pada saat pendaftaran dan tidak sedang terlibat sebagai pegawai, staf, ataupun bagian dari keluarga besar Balai Diklat Industri (BDI) Padang.
-

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 3 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

- 2.2 Peserta wajib memiliki ide atau konsep bisnis yang orisinil (hasil pemikiran sendiri, bukan jiplakan), memiliki potensi pasar, serta layak dikembangkan menjadi produk atau jasa yang bernilai ekonomi.
- 2.3 Produk, ide usaha, atau konsep bisnis yang diajukan belum pernah menjadi bagian dari program inkubasi manapun, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta, maupun lembaga pendidikan. Hal ini untuk menjamin orisinalitas dan memberikan kesempatan bagi pelaku usaha pemula.
- 2.4 Peserta bersedia menuangkan ide atau konsep bisnisnya menjadi bentuk produk nyata (layak pakai atau layak jual) yang dapat dipresentasikan.
- 2.5 Peserta bersedia mengikuti seluruh tahapan kegiatan inkubasi secara penuh, mulai dari pembukaan hingga evaluasi akhir, termasuk kegiatan pelatihan, pendampingan, mentoring, dan monitoring yang telah dijadwalkan oleh penyelenggara.
- 2.6 Peserta wajib mematuhi seluruh ketentuan, tata tertib, serta kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Balai Diklat Industri Padang selama pelaksanaan program.
- 2.7 Peserta diharapkan memiliki keterampilan dasar dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tertulis, serta mampu bekerja sama dalam tim jika mendaftar sebagai kelompok usaha.
- 2.8 Peserta disarankan memiliki perangkat (gawai atau komputer) dan akses internet yang memadai untuk mengikuti kegiatan yang dilakukan secara daring, termasuk pelatihan daring, *coaching*, serta pelaporan usaha.
- 2.9 Untuk menjaga fokus dan efektivitas program, peserta tidak sedang mengikuti inkubasi atau kompetisi bisnis lain yang beririsan waktu dan kegiatan dengan program ini.

3. DEFINISI

- 3.1. Inkubator Bisnis adalah program yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Industri Padang untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan usaha pemula (*start-up*) atau Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui rangkaian kegiatan pembinaan, pelatihan, pendampingan, fasilitasi teknologi, akses pasar, dan permodalan dalam jangka waktu tertentu, hingga peserta (*tenant*) siap mandiri secara bisnis.
- 3.2. *Tenant* adalah individu atau kelompok usaha yang diterima dan mengikuti program inkubasi bisnis. *Tenant* memperoleh manfaat berupa pelatihan, pendampingan, dan akses fasilitas dalam rangka mengembangkan ide atau usaha bisnis yang dijalankan.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 4 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

- 3.3. Pra-inkubasi adalah tahap awal dalam proses inkubasi yang meliputi tahapan penawaran program inkubasi, seleksi calon *tenant*, penetapan *tenant*, dan kontrak tertulis dengan *tenant*. Tujuannya adalah untuk memilih dan mempersiapkan peserta sebelum memasuki tahap inkubasi.
- 3.4. Inkubasi adalah proses utama dalam program inkubator bisnis yang meliputi serangkaian kegiatan pembinaan teknis dan non-teknis, mulai dari perumusan ide dan pengembangan usaha (dokumen model bisnis, target output, rencana aksi), pelatihan pengembangan usaha seperti pelatihan kewirausahaan, pendampingan bisnis, fasilitasi produksi, pemasaran, dan perizinan usaha, pemberian bimbingan dan konsultasi pengembangan usaha, pendampingan serta mitra usaha (*business matching*). Kegiatan ini bertujuan membekali *tenant* dengan keterampilan dan pengalaman untuk menjalankan usaha secara mandiri dan berkelanjutan.
- 3.5. Pasca-inkubasi adalah tahap lanjutan setelah *tenant* menyelesaikan program inkubasi. Pada tahap ini, *tenant* diberikan dukungan opsional berupa konsultasi, jejaring usaha, dan akses lanjutan ke mitra strategis guna menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan usaha, serta pemantauan dan evaluasi perkembangan usaha *tenant* selama minimal 2 tahun pasca inkubasi.
- 3.6. Pendamping *tenant* adalah tenaga profesional atau praktisi wirausaha yang memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada *tenant* selama program inkubasi berlangsung. Pendamping bertanggung jawab dalam mendampingi *tenant* dalam mengembangkan rencana bisnis, strategi pemasaran, manajemen keuangan, dan aspek penting lainnya dalam menjalankan usaha.
- 3.7. Graduasi adalah proses akhir dalam program inkubasi yang menandai selesainya masa pembinaan bagi *tenant*. *Tenant* yang dinyatakan lulus program akan menerima sertifikat penyelesaian dan rekomendasi usaha, serta dinilai telah memiliki kesiapan menjalankan bisnis secara mandiri di luar lingkungan inkubator.
- 3.8. Fasilitasi usaha adalah bentuk dukungan non-finansial yang diberikan oleh penyelenggara inkubasi, meliputi penyediaan sarana dan prasarana, bantuan pengurusan legalitas usaha, akses promosi dan pemasaran, serta penghubung ke sumber pembiayaan atau mitra usaha.

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1. Peserta yang berminat mengikuti program Inkubator Bisnis Balai Diklat Industri Padang dapat mengunjungi Balai Diklat Industri Padang secara langsung maupun secara daring untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai program ini.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 5 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

- 4.2. Calon peserta yang ingin mendaftar dapat mengisi formulir pendaftaran melalui website resmi Balai Diklat Industri Padang dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.
- 4.3. Formulir pendaftaran yang telah diisi dengan lengkap, bersama dokumen persyaratan yang diperlukan, selanjutnya diserahkan kepada pengelola Inkubator Bisnis untuk dilakukan verifikasi dan seleksi administrasi.
- 4.4. Peserta yang lolos seleksi administrasi akan mengikuti pelatihan dan pendampingan bisnis yang dilakukan secara rutin. Peserta diwajibkan untuk mengikuti semua sesi pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah disusun.
- 4.5. Peserta inkubator bisnis yang membutuhkan fasilitas produksi dapat menggunakan peralatan yang disediakan oleh Balai Diklat Industri Padang, termasuk fasilitas produksi, alat teknologi, dan ruang pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka.
- 4.6. Setiap peserta diwajibkan membawa bahan-bahan yang digunakan dalam kegiatan usaha mereka selama masa inkubasi. Hasil produksi yang telah selesai akan menjadi hak milik peserta, namun hasil tersebut harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4.7. Peserta yang tidak membawa bahan sendiri dan memilih menggunakan bahan dari fasilitas Balai Diklat Industri Padang, tidak diperkenankan untuk membawa hasil produk tersebut setelah selesai masa inkubasi, kecuali ada kesepakatan yang berbeda.
- 4.8. Selama masa inkubasi, peserta dapat memanfaatkan fasilitas tempat tinggal yang disediakan oleh Balai Diklat Industri Padang apabila diperlukan untuk mendukung kelancaran kegiatan bisnis.
- 4.9. Peserta tidak dikenakan biaya apapun untuk penggunaan fasilitas dan peralatan yang disediakan oleh Balai Diklat Industri Padang selama masa inkubasi, kecuali biaya yang disepakati dalam kontrak inkubasi yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.
- 4.10. Setiap peserta akan diberi akses ke mentor bisnis yang berkompeten, yang akan memberikan bimbingan dan evaluasi secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan usaha yang dijalankan oleh peserta.
- 4.11. Setelah mengikuti seluruh rangkaian kegiatan, peserta diwajibkan untuk menyusun laporan akhir yang memuat pencapaian, kendala yang dihadapi, serta langkah-langkah tindak lanjut untuk keberlanjutan usaha mereka.
- 4.12. Peserta yang berhasil menyelesaikan program Inkubator Bisnis dan memenuhi persyaratan yang ditentukan akan diberikan sertifikat kelulusan sebagai bukti keberhasilan dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan inkubasi.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 6 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian untuk program Inkubator Bisnis di Balai Diklat Industri Padang adalah satu tahun anggaran berjalan. Artinya, setiap peserta yang diterima dalam program ini memiliki waktu maksimal satu tahun, yang dimulai dari awal tahun anggaran (Januari) hingga akhir tahun anggaran yang sama (Desember), untuk menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan tahapan inkubasi, termasuk pelatihan, pendampingan, dan pengembangan usaha.

6. BIAYA/TARIF

6.1. Tidak dipungut biaya apapun.

7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Peningkatan Kapasitas Wirausaha. Peserta memperoleh peningkatan kompetensi dalam bidang kewirausahaan melalui pelatihan, *workshop*, dan pendampingan bisnis secara intensif. Materi yang diberikan meliputi namun tidak terbatas pada perencanaan usaha, manajemen keuangan, pemasaran, inovasi produk, hingga strategi pengembangan usaha.
- 7.2. Pendampingan Bisnis Terarah dan Berkelanjutan. Peserta mendapatkan layanan pendampingan dari mentor atau fasilitator berpengalaman yang membantu menganalisis, mengevaluasi, dan mengarahkan usaha agar berkembang secara berkelanjutan dan siap bersaing di pasar.
- 7.3. Akses terhadap Fasilitas Produksi dan Sarana Pendukung. Peserta memperoleh akses untuk menggunakan sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh Balai Diklat Industri Padang, seperti ruang produksi, peralatan industri, serta fasilitas tempat tinggal (jika diperlukan), yang menunjang kegiatan pengembangan usaha.
- 7.4. Produk Usaha Siap Pasar. Selama masa inkubasi, peserta didorong untuk menghasilkan prototipe atau produk jadi yang layak pakai, memiliki nilai jual, dan siap dipasarkan secara komersial. Produk ini menjadi salah satu indikator keberhasilan program inkubasi.
- 7.5. Sertifikat Kelulusan Program Inkubasi. Peserta yang telah menyelesaikan seluruh tahapan program dan memenuhi kriteria kelulusan akan diberikan sertifikat resmi dari Balai Diklat Industri Padang sebagai bentuk pengakuan atas partisipasi dan pencapaiannya selama mengikuti program.
- 7.6. Rencana Bisnis yang Terdokumentasi. Peserta menghasilkan dokumen rencana bisnis (*business plan*) yang lengkap, realistis, dan aplikatif sebagai acuan dalam menjalankan dan mengembangkan usaha setelah masa inkubasi berakhir.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 7 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- 8.1 Ruang Pelatihan dan Pembelajaran
- 8.2 Fasilitas Produksi dan Peralatan Industri
- 8.3 Ruang Kerja Bersama (*Co-working Space*)
- 8.4 Akses Internet dan Perangkat Teknologi Informasi
- 8.5 Fasilitas Tempat Tinggal (Asrama/Mess)
- 8.6 Sarana Penunjang Kebersihan dan Keamanan
- 8.7 Ruang *Display* dan Pemasaran Produk

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Penanggung Jawab Penyelenggara Diklat
Pendidikan	:	S2 atau S1 sesuai kualifikasi jabatan struktural
Pelatihan	:	- Pelatihan Manajerial, - Kepemimpinan
Pangkat/ Gol. Ruang	:	III/d ke atas (Struktural Eselon III)
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Manajemen strategis - Pengambilan Keputusan - Evaluasi program
Pengalaman Kerja	:	Minimal 5 tahun di bidang pelatihan dan/atau kepemimpinan
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Ketua Tim Inkubator Bisnis
Pendidikan	:	S1 semua jurusan
Pelatihan	:	- Telah mengikuti pelatihan inkubasi bisnis, - Kewirausahaan - Manajemen proyek.
Pangkat/ Gol. Ruang	:	III/b ke atas
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Memahami pengelolaan inkubasi bisnis dan pengembangan IKM - Pemetaan potensi peserta - Manajemen sarana dan prasarana inkubator.
Pengalaman Kerja	:	- Minimal 1 (satu) tahun dalam bidang pengembangan usaha dan/atau Pejabat Fungsional Pembina Industri.
Jumlah Personil	:	1 orang

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 8 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

Jabatan	:	Manajer Inkubator Bisnis
Pendidikan	:	Minimal Strata 1 (S1) di bidang Manajemen, Kewirausahaan, Ekonomi, atau kompetensi teknis sesuai tema tahunan.
Pelatihan	:	- Pelatihan Pengelolaan Inkubator - Manajemen Proyek - Kewirausahaan.
Pangkat/ Gol. Ruang	:	-
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Mampu menyusun perencanaan program, - Mengelola operasional inkubasi, - Menyusun laporan, - Membina <i>tenant</i> dalam hal pengelolaan usaha.
Pengalaman Kerja	:	- Minimal 1 (satu) tahun dalam bidang pengembangan usaha.
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Tim Manejemen Inkubator Bisnis
Pendidikan	:	Minimal SMA Sederajat
Pelatihan	:	- Telah mengikuti pelatihan teknis inkubasi - Administrasi kegiatan - Layanan publik.
Pangkat/ Gol. Ruang	:	II/a atau disesuaikan dengan jabatan
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Mampu melaksanakan tugas administrasi - Koordinasi kegiatan - Pendampingan teknis peserta - Dokumentasi - Pelayanan informasi kepada publik.
Pengalaman Kerja	:	- Minimal 1 (satu) tahun pada unit pelaksana teknis atau kegiatan serupa.
Jumlah Personil	:	Minimal 1 Orang

Jabatan	:	Staf Kesekretariatan
Pendidikan	:	Minimal SMA Sederajat
Pelatihan	:	- Telah mengikuti pelatihan teknis inkubasi - Administrasi kegiatan - Layanan publik.
Pangkat/ Gol. Ruang	:	II/a atau disesuaikan dengan jabatan
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Pelatihan Administrasi Umum - Manajemen Arsip - Layanan Informasi Publik.
Pengalaman Kerja	:	- Minimal 1 (satu) tahun pada unit pelaksana teknis atau kegiatan serupa.
Jumlah Personil	:	Minimal 1 Orang

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 9 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

10. PENGAWASAN INTERNAL

- 10.1 Pengawasan oleh Penanggung Jawab Inkubator Bisnis yaitu Kepala Balai Diklat Industri Padang bertanggung jawab melakukan pengawasan umum terhadap keseluruhan pelaksanaan program inkubasi, termasuk evaluasi terhadap efektivitas kegiatan, penggunaan fasilitas, serta pencapaian tujuan program.
- 10.2 Ketua Tim Inkubator Bisnis bertanggung jawab atas pengawasan teknis dan operasional harian. Pengawasan dilakukan terhadap pelaksanaan jadwal kegiatan, keterlibatan peserta, penggunaan peralatan, dan kepatuhan terhadap aturan yang ditetapkan.
- 10.3 Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala (bulanan dan triwulanan) untuk menilai progres program, kendala pelaksanaan, dan pencapaian indikator keberhasilan. Hasil evaluasi dijadikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan.
- 10.4 Setiap tahapan kegiatan wajib disertai dengan dokumentasi dan laporan pertanggungjawaban yang ditandatangani oleh Ketua Tim Inkubator Bisnis dan dilaporkan kepada Penanggung Jawab.
- 10.5 Subbagian Tata Usaha melakukan audit internal terhadap aspek administratif, keuangan, dan pemanfaatan sarana-prasarana untuk memastikan tidak adanya penyimpangan dan semua berjalan sesuai prosedur.
- 10.6 Evaluasi menyeluruh dilakukan di akhir tahun anggaran sebagai bagian dari laporan kinerja dan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk pelaksanaan program pada tahun berikutnya.

11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- 11.1 Balai Diklat Industri Padang menyediakan sarana pengaduan bagi peserta magang ataupun masyarakat.
- 11.2 Sarana pengaduan meliputi:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Kotak Saran di Area Layanan	Form fisik yang dimasukkan dicatat oleh petugas administrasi secara berkala.	Evaluasi dan telaah isi saran oleh Tim Inkubator, ditindaklanjuti pada rapat evaluasi rutin.
Website Resmi BDI Padang (formulir online)	Data terekam secara digital dan disimpan dalam sistem database.	Ditelaah oleh admin sistem, diteruskan ke Tim Inkubator untuk penanganan dan tindak

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 10 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

		lanjut dengan masa waktu tanggapan maksimal 7 hari.
Email Resmi BDI Padang	Dicatat dan diarsipkan oleh staf kesekretariatan digital.	Dibahas oleh Tim Inkubator, diberikan balasan resmi kepada pengadu melalui e-mail.
Surat Resmi Tertulis	Diterima oleh sekretariat dan dicatat dalam buku agenda surat masuk.	Disampaikan ke pimpinan untuk disposisi, ditindaklanjuti secara administratif dan teknis sesuai isi surat.
Layanan Pesan Singkat/ WhatsApp (jika tersedia)	Disimpan oleh admin dan dicatat dalam log pengaduan harian.	Ditanggapi langsung oleh admin/ penanggung jawab layanan cepat, diteruskan jika memerlukan penanganan lebih.
Media Sosial Resmi (Instagram, Facebook, dll)	Screenshot dan arsip digital disimpan oleh pengelola media sosial BDI.	Diteruskan kepada Tim Inkubator, tanggapan awal diberikan melalui media sosial atau kanal resmi lainnya.
Pengaduan Langsung kepada Petugas	Dicatat dalam buku harian pengaduan oleh petugas pelayanan.	Petugas menyampaikan secara lisan kepada tim teknis atau atasan langsung untuk segera ditindaklanjuti.

11.3 Seluruh pengaduan, saran, dan masukan yang masuk akan digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan Inkubator Bisnis secara periodik. Balai Diklat Industri Padang juga menjamin kerahasiaan identitas pengadu dan memberikan perlindungan terhadap setiap pelapor yang menyampaikan laporan secara bertanggung jawab.

12. JAMINAN PELAYANAN

Balai Diklat Industri Padang memberikan jaminan pelayanan kepada seluruh peserta Program Inkubator Bisnis sebagai bentuk komitmen terhadap mutu, kepastian, dan akuntabilitas layanan publik. Jaminan ini mencakup kepastian prosedur yang jelas dan nondiskriminatif, kepastian waktu penyelesaian dalam satu tahun anggaran berjalan, serta kepastian bahwa seluruh layanan dan fasilitas diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya. Selain itu, peserta dijamin memperoleh akses terhadap sarana dan prasarana yang memadai, layanan yang diberikan oleh tenaga pelaksana yang kompeten, serta kepastian bahwa setiap pengaduan atau masukan akan ditindaklanjuti secara profesional. Semua peserta juga diperlakukan secara setara, adil, dan transparan, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS		
No Dokumen SP-BDIP-02	No. Revisi 02	Hal 11 dari 11	Tgl Terbit 15 Jan 2025

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Balai Diklat Industri Padang menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan dalam seluruh rangkaian kegiatan Inkubator Bisnis dengan menerapkan standar operasional yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Setiap peserta berhak mendapatkan perlindungan atas keselamatan kerja selama menggunakan fasilitas dan peralatan yang disediakan, termasuk pelatihan penggunaan alat secara aman dan pengawasan oleh petugas yang berkompeten. Selain itu, area kegiatan dilengkapi dengan sarana penunjang keselamatan seperti alat pemadam kebakaran ringan (APAR), rambu-rambu keselamatan, kotak P3K, serta prosedur evakuasi darurat. Pihak penyelenggara juga menjamin keamanan data dan informasi peserta, serta menjaga ketertiban lingkungan selama pelaksanaan program. Dengan jaminan ini, diharapkan peserta dapat mengikuti program secara aman, nyaman, dan terlindungi dari risiko yang membahayakan fisik maupun nonfisik.

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- 14.1 Kinerja pengelola Inkubator Bisnis ditetapkan melalui target-target terukur yang tercantum dalam Sasaran Mutu *Teaching Factory*.
- 14.2 Pencapaian target sasaran mutu tersebut dihitung dan dipantau secara berkala berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, antara lain efektivitas pelaksanaan program, tingkat partisipasi peserta, dan kualitas hasil inkubasi.
- 14.3 Hasil pencapaian target dianalisis dan dievaluasi secara sistematis oleh Kepala Balai Diklat Industri Padang untuk menentukan tindak lanjut dan menetapkan target kinerja berikutnya.
- 14.4 Evaluasi dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip *continuous improvement* (peningkatan berkelanjutan), guna memastikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pelaksana program Inkubator Bisnis senantiasa mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu.