

SERVICE DELIVERY		
	<b>STANDAR PELAYANAN                  PENDIDIKAN DAN PELATIHAN</b>	
	<b>BALAI BESAR GURU PENGGERAK                  PROVINSI JAWA TIMUR</b>	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa Surat Tugas dari instansi atau sekolah yang bersangkutan dan atau dokumen lain yang sudah ditentukan pada undangan pemanggilan peserta;</li> <li>2. Membawa Surat Keterangan Sehat dari dokter atau puskesmas. Untuk penyakit khusus (bawaan) diwajibkan membawa obat pribadi.</li> <li>3. Membawa Kartu Askes/BPJS (jika ada);</li> <li>4. Membawa NPWP (jika ada);</li> <li>5. Mematuhi peraturan yang berlaku di Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur selama diklat;</li> <li>6. Menjaga ketertiban, keamanan, dan kebersihan (K3);</li> <li>7. Dilarang membawa benda-benda berbahaya dan obat-obatan terlarang;</li> <li>8. Menyerahkan bukti perjalanan berangkat dan pulang yang riil, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan keuangan yang terkait, termasuk tiket pesawat kelas ekonomi dan <i>boarding pass</i> untuk transportasi udara, atau sesuai SBU untuk moda transportasi darat;</li> <li>9. Mengunggah semua dokumen persyaratan melalui tautan biodata peserta yang diberikan oleh panitia dalam bentuk <i>softcopy/scanned file</i> sebagaimana yang sudah ditentukan pada undangan peserta apabila kegiatan dilaksanakan secara daring.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>Peserta melapor ke panitia dan melakukan registrasi</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Panitia memastikan kesesuaian persyaratan peserta.</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Peserta mengikuti Diklat</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melapor kepada panitia (Tatap Muka);</li> <li>2. Melakukan registrasi dengan mengisi Biodata Peserta (melalui tautan google form biodata peserta yang diberikan oleh panitia) dan menyerahkan surat tugas yang sah beserta dokumen lainnya sesuai ketentuan Persyaratan Pelayanan, atau mengunggah <i>softcopy/filescan</i> dokumen kelengkapan tersebut melalui tautan biodata peserta jika dilaksanakan daring.</li> <li>3. Mengikuti seluruh proses dalam kegiatan diklat; dan</li> </ol>

**SERVICE DELIVERY**

**STANDAR PELAYANAN  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

**BALAI BESAR GURU PENGGERAK  
PROVINSI JAWA TIMUR**



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jika tidak sesuai ketentuan/pedoman diklat yang ada di Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur, maka peserta yang bersangkutan akan dipulangkan tanpa penggantian biaya apapun.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan pola dukung (JP) yang tercantum pada struktur program masing-masing diklat dan disesuaikan dengan moda yang dilaksanakan (tatap muka, daring, dan campuran)
4	Biaya/Tarif	Sumber anggaran berasal dari DIPA Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur, peserta diklat tidak dikenakan biaya apapun.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat, diberikan kepada peserta yang lulus dan memenuhi kompetensi yang telah dipersyaratkan oleh Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur sesuai pedoman evaluasi peserta;</li> <li>2. Surat Keterangan Mengikuti Diklat, diberikan kepada peserta yang tidak lulus dan tidak memenuhi kompetensi yang telah dipersyaratkan oleh Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur sesuai pedoman evaluasi peserta; dan</li> <li>3. Surat Keterangan Menatar, diberikan kepada narasumber setelah melaksanakan tugas memfasilitasi pelaksanaan diklat di kelas.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur, atau langsung melalui kotak saran yang tersedia di Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur, dengan alamat Jl. Raya Arhanud, Pendem, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur, Kode Pos: 65324.</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui telepon (0341-532100), HP/WA +62 811-3653-667, atau melalui narahubung yang terdapat pada surat undangan kegiatan</li> <li>3. Pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui Formulir Pengaduan Masyarakat tentang layanan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur yang tertaut di laman Lembaga: <a href="https://s.id/FormulirPengaduanMasyarakat-BBGPJatim">https://s.id/FormulirPengaduanMasyarakat-BBGPJatim</a></li> <li>4. Pengaduan, saran, dan masukan dilayani secara terpadu oleh Unit Layanan Terpadu (ULT).</li> </ol>

ditetapkan di Kota Batu  
pada tanggal 23 Februari 2023

Kepala,



Drs. Abu Khaer, M.Pd.  
NIP. 196604131991031002

**MANUFACTURING**
**STANDAR PELAYANAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**
**BALAI BESAR GURU PENGGERAK  
PROVINSI JAWA TIMUR**


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;</li> <li>7. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peraturan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</li> <li>11. Peraturan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak; dan</li> <li>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Kediklatan;</li> <li>2. Ruang Pembukaan, dilengkapi dengan <i>LCD projector</i>, <i>sound system</i>, meja dan kursi untuk kegiatan belajar, <i>banner/spanduk</i>, kertas <i>flipchart</i>;</li> <li>3. Ruang Kelas, dilengkapi dengan <i>LCD projector</i>, <i>sound system</i>, meja dan kursi untuk kegiatan belajar, <i>whiteboard</i>, <i>banner/spanduk</i>;</li> <li>4. Wisma/asrama untuk peserta dan narasumber;</li> <li>5. Ruang Sekretariat, dilengkapi dengan komputer, <i>printer</i>, <i>iphone</i>, meja dan kursi;</li> <li>6. Akses <i>internet/wifi</i>;</li> <li>7. Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>8. Ruang makan.</li> <li>9. Ruangan penunjang: masjid, toilet.</li> <li>10. Fasilitas kesehatan; dan</li> <li>11. Fasilitas olahraga.</li> </ol>

**MANUFACTURING**
**STANDAR PELAYANAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**
**BALAI BESAR GURU PENGGERAK  
PROVINSI JAWA TIMUR**


NO.	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi untuk mengidentifikasi kebutuhan Diklat Teknis melalui analisis kebutuhan diklat; 2. SDM yang mampu merancang, mengembangkan, melaksanakan, dan mengevaluasi program Diklat Teknis; 3. Pengajar/narasumber pelatihan yang kompeten sesuai dengan spesialisasinya; dan 4. Pelaksana/panitia pelatihan yang kompeten.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan pihak manajemen Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur. 2. Monitoring dan evaluasi dilakukan terhadap narasumber, peserta, dan penyelenggaraan pelatihan oleh tim pemonev; dan 3. Pengawasan internal dilakukan oleh Tim SPI.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang Penanggung Jawab 1 orang Ketua Panitia 1 orang Tenaga Perengkapan 1 orang Tenaga administrasi keuangan  <b>Panitia per kelas (pararel):</b> 1 orang administrasi 1 orang operator  Catatan : - Jika jumlah peserta kurang dari 40 orang, maka maksimal jumlah panitia 4 orang (1 orang Penanggung jawab, 1 orang Ketua, 1 orang Operator, dan 1 orang Administrasi Keuangan); dan - Jumlah panitia juga dipengaruhi oleh jumlah kelas paralel yang dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelatihan diselenggarakan dengan menerapkan sistem manajemen mutu pada setiap langkahnya; 2. Materi pelatihan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kompetensi yang dibutuhkan; 3. Pengajar/narasumber pelatihan sesuai dengan bidang spesialisasinya dan kompeten; 4. Semua pelatihan terjadwal dipastikan diselenggarakan; dan 5. Jaminan fasilitas kesehatan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua resiko kerja telah diidentifikasi dalam manajemen keselamatan dan kesehatan kerja; 2. Tersedia layanan kesehatan; 3. Tersedia pos jaga keamanan dengan petugas keamanan yang berjaga secara shift; 4. Sertifikat/Surat Keterangan yang diterbitkan memiliki jaminan jika terdapat hal-hal berikut: a. Tanda tangan basah oleh Kepala Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur dan stempel basah Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur yang resmi sesuai dengan peraturan yang berlaku; atau tanda tangan elektronik Kepala Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur untuk sertifikat elektronik; b. Nomer Register Sertifikat/Surat Keterangan; dan c. Nomer Sertifikat/Surat Keterangan

**MANUFACTURING**
**STANDAR PELAYANAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**
**BALAI BESAR GURU PENGGERAK  
PROVINSI JAWA TIMUR**


NO.	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan minimal 1 kali dalam satu tahun (direncanakan persemester tahun berjalan);</li> <li>2. Laporan kegiatan dikoordinasikan oleh Layanan Evaluasi, melalui Ketua Pelaksana bersama Panitia Kegiatan (sesuai <i>template</i> laporan yang disusun oleh Layanan Evaluasi);</li> <li>3. Instrumen evaluasi pengajar/narasumber disusun oleh Layanan Evaluasi dan diisi secara <i>online</i> oleh peserta diklat melalui tautan yang diberikan oleh panitia kegiatan atau melalui <i>Learning Management System</i> (LMS);</li> <li>4. Instrumen evaluasi penyelenggaraan pelatihan disusun oleh Layanan Evaluasi dan diisi secara <i>online</i> oleh peserta pelatihan melalui tautan yang diberikan oleh panitia kegiatan; dan</li> <li>5. Respon keluhan pelanggan dicatat dan ditindaklanjuti saat itu juga atau secepatnya sesuai prosedur penanganan.</li> </ol>

ditetapkan di Kota Batu  
pada tanggal 23 Februari 2023  
Kepala,



Drs. Abu Khaer, M.Pd.  
NIP. 196604131991031002