



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
**BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA**

Jalan Raya Parung Km. 22-23 Bojongsari, Depok 16516 – Jawa Barat
Telp. (021) 7431270, (0251) 8616332, 8616335, 8616336, 8611535, 8618252
Fax. (0251) 8616332, 8618252, 8611535

E-mail : bbppmpv.bispar@kemdikbud.go.id ; website ; <https://bispar.kemdikbud.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA**

NOMOR : 029/D7.3/OT.02.02/2023

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

**KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA,**

- Menimbang:
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka penyelenggaraan publik wajib dilaksanakan.
 - Bahwa dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik pada Unit Layanan Publik di Lingkungan Kemendikbudristek khususnya Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis dan Pariwisata, perlu adanya standar pelayanan.
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Dan Pariwisata tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan.
- Mengingat:
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait;
 - Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada

ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;

- c. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
- d. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
- f. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPPPTK;
- g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 52 tahun 2016 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
- h. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- i. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar Nasional Pendidikan;
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru;
- l. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010;
- m. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA TENTANG STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PADA UNIT LAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA

Pasal 1

Standar pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan pada Unit Layanan Publik Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis danb Pariwisata merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Pasal 2

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 meliputi:

A. *Service Delivery*

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme/Prosedur;
3. Jangka Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan;
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

B. *Manufacturing*

1. Dasar Hukum;
2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas;
3. Kompetensi Pelaksana;
4. Pengawasan Internal;
5. Jumlah Pelaksana;
6. Jaminan Pelaksana;
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 3

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisah dari Keputusan ini.

Pasal 4

Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Depok

Pada tanggal, 30 Januari 2023

Kepala,



Sabri, S.H., M.H.

NIP. 19640502199303002

Lampiran Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata

Nomor : /D7.3/OT.02.02/2023

Tanggal : Januari 2023

Service Delivery

1	Persyaratan	<p>Persyaratan administratif/teknis pengguna:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Membawa Surat Tugas dari Instansi/Dinas Pendidikan sesuai yang diperlukan2. Membawa Surat dokter yang menandakan peserta dalam keadaan sehat3. Membawa Tiket dan SPPD (satker) sesuai yang dipersyaratkan4. Khusus peserta wanita yang sedang hamil, dimohon untuk memastikan kesehatannya dan mampu mengikuti kegiatan, apabila terjadi sesuatu terkait dengan kehamilannya, maka menjadi resiko yang bersangkutan5. Mengisi format biodata yang telah disediakan oleh panitia
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Persiapan dan Verifikasi Peserta Diklat</p> <ol style="list-style-type: none">1. Menerima dan memilah data (peserta dan Instruktur) sesuai yang disyaratkan2. Menyusun jadwal, tempat dan peserta diklat3. Penetapan dan pemanggilan peserta diklat<ol style="list-style-type: none">a. BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata melakukan pemanggilan peserta diklat baik melalui surat cetak/e-mail/dan by phone.b. Memastikan keikutsertaan calon peserta diklat.4. Menyusun panduan diklat5. Mempublikasikan data PTK yang akan mengikuti diklat melalui laman http://p4tkbispar.kemdikbud.go.id <p>B. Pengumpulan Berkas Peserta Diklat</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengumpulan Berkas2. Verifikasi Berkas oleh Panitia Diklat

		<pre> graph TD A[Registrasi Peserta (Penyerahan Berkas + Biodata)] --> B[Pelaksanaan Pembelajaran (Proses Pembelajaran + Evaluasi)] B --> C[Penerbitan Sertifikat Kelulusan] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelenggaraan pelatihan sesuai pola masing-masing diklat pada setiap tahun anggaran berjalan (spesifik jumlah waktu/hari)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis (DIPA)
5	Produk Pelayanan	Peningkatan kompetensi guru pendidikan bisnis dan pariwisata serta tenaga kependidikan lainnya sesuai bidang kompetensi yang dibutuhkan/ dibuktikan Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan (STTPP)
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata Jl. Jalan Raya Parung KM 22-23, Bojongsari, Depok 16516</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : 021 898 665 Whatsapp : 0878 8989 2223 Web : http://p4tkbispar.kemdikbud.go.id Email : p4tk.bispar@kemdikbud.go.id</p>

Manufacturing

<p>1. Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor I Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.4. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPPPTK;7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 52 tahun 2016 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan
------------------------------	--

		<p>Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.</p> <p>8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</p> <p>9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;</p> <p>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar Nasional Pendidikan;</p> <p>11. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru;</p> <p>12. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010;</p> <p>13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>14. DIPA Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Dan Pariwisata Tahun 2022</p>
2.	<p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kelas ber AC, lampu yg cukup terang dan dilengkapi dengan akses internet 2. LCD dan audio visual 3. Kelengkapan Kelas (kursi, meja, <i>whiteboard</i>, <i>flipchart</i>, <i>pointer</i>, <i>laptop/PC</i>). 4. Kelengkapan peserta: Alat tulis kantor 5. Laboratorium untuk praktikum 6. Ruang makan 7. Ruangan penunjang: Masjid, toilet 8. Ruang Parkir 9. Poliklinik 10. Akomodasi dan Konsumsi 11. Perpustakaan 12. Sarana Olahraga 13. Wifi
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana pelatihan yang kompeten memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan diklat teknis melalui analisis kebutuhan diklat, mampu merancang, mengembangkan, melaksanakan, dan mengevaluasi program

		<p>diklat kompetensi. Diutamakan telah mengikuti <i>training of course</i>.</p> <p>2. Pengajar pelatihan sesuai spesialisasinya dan berkompeten</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan Manajemen BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata dan tim Satuan Pengawas Internal</p> <p>2. Dilakukan pemantauan dan evaluasi terhadap peserta, instruktur dan penyelenggaraan pelatihan</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Berdasarkan Struktur Organisasi BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata</p> <p>1. Struktural: 2 orang</p> <p>2. Widyaiswara: 53 orang</p> <p>3. Pengembang Teknologi Pembelajaran: 5 orang</p> <p>4. Dokter: 1 orang</p> <p>5. Jabatan Fungsional Tertentu: 6 orang</p> <p>6. Jabatan Pelaksana: 117 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Pelatihan diselenggarakan dengan menerapkan sistem manajemen mutu pada setiap langkahnya.</p> <p>2. Materi pelatihan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku</p> <p>3. Pengajar pelatihan sesuai bidang spesialisasinya dan kompeten</p> <p>4. Semua pelatihan terjadwal dipastikan diselenggarakan</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Semua resiko kerja telah diidentifikasi dalam manajemen keselamatan dan kesehatan kerja.</p> <p>2. Tersedia CCTV di lokasi tertentu di sekitar kampus BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata</p> <p>3. Tersedia poliklinik kesehatan.</p> <p>4. Tersedia Pos Jaga Keamanan dengan petugas keamanan yang berjaga secara shift.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan minimal 1 kali dalam satu tahun.</p> <p>2. Laporan kegiatan oleh Penanggungjawab/ Panitia/Narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung secara bertingkat</p> <p>3. Angket penilaian widyaiswara/instruktur/pengajar yang disebarkan kepada seluruh peserta dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung secara bertingkat</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Angket penilaian penyelenggaraan pelatihan yang disebarakan kepada seluruh peserta dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung 5. Respon kepuasan layanan seketika.
9.	Hasil Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta yang lulus mendapatkan sertifikat dan yang tidak lulus mendapatkan surat keterangan 2. Sertifikat Pelatihan/STTPL dengan ttd basah Kepala Pusat