



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN

Jl. Sakti Lubis No. 7A Medan 20219, Tel. 061-7866473, Fax. 061-7863748, Email : diklatpu_medan@pu.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN
NOMOR : 10/KPTS-MG/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PENYELENGGARAAN
PENGEMBANGAN KOMPETENSI PADA BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR
WILAYAH I MEDAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik berupa penyelenggaraan pengembangan kompetensi sesuai ketentuan, diperlukan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dipandang perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Unit Pelaksana teknis di Kementerian PUPR;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Surat Edaran Kepala BPSDM Kementerian PUPR Nomor : 04/SE/KM/2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi dengan Metode Pembelajaran Jarak Jauh (*Distance Learning*) dan Seminar Secara Daring di BPSDM;
6. Surat Edaran Kepala BPSDM Kementerian PUPR Nomor PD.01.07-KM/II tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Pelatihan di Lingkungan BPSDM Kementerian PUPR.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI PADA BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang merupakan pedoman pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pengembangan kompetensi sebagai kewajiban dan janji manajemen Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur sebagaimana lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Menetapkan Maklumat Pelayanan Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan sebagai berikut: **"Dengan ini kami segenap Pegawai Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dan standar mutu yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"**.
- KETIGA : Penerapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ini dilakukan melalui proses internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait dan pelaksanaannya dipantau oleh Pejabat Pengawas dan dilaporkan kepada kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, sampai dengan adanya perubahan atau ketetapan yang terbaru dengan ketentuan sebagai berikut:
- Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran Satuan Kerja Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan.
 - Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini, akan ditetapkan kemudian.
 - Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal diterbitkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : M E D A N
PADA TANGGAL : 02 November 2020

KEPALA BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR
WILAYAH I MEDAN


Ahmad Kholidi Nasution, S.ST, MT
NIP. 196703041993031007

Lampiran I : Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan
Nomor : 10 /KPTS-MG/2020
Tanggal : 02 November 2020

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN

A. Visi dan Misi Pelayanan

Visi pelayanan publik Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan, yaitu : "Mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur".

Adapun Misi pelayanan publik Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan adalah :

1. Meningkatkan pengelolaan pelayanan publik.
2. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi.
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia pengelola pelayanan publik.

B. Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami segenap Pegawai Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dan standar mutu yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"

C. Moto Pelayanan

INOVASI dan TERBAIK

"senantiasa melakukan perubahan maksimal dan konsisten untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan terbaik dalam pelayanan".

D. Budaya Kerja

"iProVe"

- Integritas
- Profesional
- Orientasi Misi
- Visioner
- Etika - Akhlakhul Karimah

E. Jadwal Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dilaksanakan pada hari kerja Senin-Jum'at dengan pengaturan waktu sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Pelatihan : pukul 08.00 – 18.00 WIB
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) : pukul 08.00 – 16.30 WIB
3. Pelayanan Informasi Publik : pukul 08.00 – 16.30 WIB

F. Kode Etik Petugas Pelayanan

Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan, yang selanjutnya disebut Kode Etik, adalah norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dalam menjalankan tugas pelayanan, dengan memperhatikan

1. Nilai-nilai Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan
 - a) Integritas :

- Melaksanakan tugas dengan jujur
- Bersikap dan berperilaku sesuai antara perbuatan dan ucapan
- Konsisten, disiplin, berani dan tegas dalam mengambil keputusan
- Tidak menyalahgunakan wewenang
- Pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan KKN
- Tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela

b) Profesional :

- Merumuskan kebijakan, perencanaan dan program kegiatan
- Pengalokasian anggaran dan pelaksanaan
- Pengawasan berdasarkan kompetensi yang dimiliki
- Sesuai dan patuh dengan prosedur
- Bersungguh-sungguh dan mandiri
- Memiliki komitmen terhadap pencapaian hasil
- Menghindari pertentangan kepentingan

c) Orientasi Misi :

- Berpijak pada visi Kementerian
- Mencapai sasaran dan kesuksesan
- Melaksanakan tugas dan fungsi organisasi

d) Visioner :

- Mencapai tujuan yang lebih besar
- Melihat jauh ke depan
- Berbuat untuk kemajuan masyarakat, bangsa dan negara
- Memberikan makna dalam setiap kegiatan

e) Etika – Akhlakul Karimah :

- Budi pekerti, akhlak dan tingkah laku (tabiat) yang terpuji
- Bermanfaat
- Memberikan kenyamanan lingkungan, masyarakat, bangsa, Negara

2. Kewajiban

- a) Menerima dengan baik setiap permohonan layanan
- b) Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan
- c) Memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan
- d) Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan.
- e) Menyimpan rahasia Negara dan/atau rahasia jabatan.

3. Larangan

- a) Meminta sesuatu dari pengguna layanan diluar yang telah ditentukan
- b) Menerima sesuatu dari pengguna layanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan
- c) Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan
- d) Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan
- e) Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan
- f) Menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi

4. Penghargaan dan Sanksi

- a) Penghargaan akan diberikan kepada petugas pelayanan dan pengguna jasa layanan yang memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan, atau bentuk penghargaan lainnya yang tidak menyalahi peraturan, dengan kriteria :
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan mudah sesuai prosedur
 - Pengguna jasa layanan memenuhi prosedur layanan yang ditetapkan
- Adapun bentuk penghargaan yang diberikan adalah berupa *merchandise* (cinderamata) dan penghargaan bagi peserta pelatihan tebaik.
- b) Sanksi akan diberikan kepada petugas layanan dan pengguna jasa layanan yang tidak mematuhi kode etik, SOP dan ketentuan lain yang mengatur pemberian layanan kepada publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan, dengan ketentuan :
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan tidak sesuai prosedur
 - Pengguna jasa layanan dalam hal ini peserta pelatihan yang tidak mengikuti prosedur layanan yang ditetapkan
- Adapun bentuk sanksi yang diberikan adalah :
- Bagi petugas pelayanan berupa teguran secara lisan atau tertulis
 - Bagi pengguna jasa layanan berupa teguran secara lisan atau tertulis, serta dapat menggugurkan yang bersangkutan sebagai pemohon layanan informasi.

Medan, 02 November 2020
Kepala Balai Pengembangan Kompetensi
PUPR Wilayah I Medan



Ahmad Kholidi Nasution, S.ST, MT
NIP. 196703041993031007

Lampiran II : Surat Keputusan Kepala Balai
Pengembangan Kompetensi PUPR
Wilayah I Medan
Nomor : 10 /KPTS-MG/2020
Tanggal : 02 November 2020

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN
KOMPETENSI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Pelayanan 2) Keputusan Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Diklat Teknis.
2.	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aparatur Sipil Negara 2) Pendidikan : Minimal Diploma 3 (D-3) 3) Pengalaman : 3 (tiga) tahun pengalaman dibidangnya, sesuai pelatihan yang akan diikuti 4) Melakukan pendaftaran calon peserta pelatihan melalui Setdijen unor masing-masing peserta dan secara <i>on line</i> melalui website bpsdm.pu.go.id/diklat
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Pelatihan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tahapan Persiapan <ol style="list-style-type: none"> a. Tim Penyelenggara melaksanakan persiapan b. Tim Penyelenggara menyiapkan sarana dan prasarana pelatihan c. Tim Penyelenggara menyiapkan jadwal pelatihan d. Tim Penyelenggara menentukan lokasi kunjungan/studi lapangan e. Tim Penyelenggara mengirimkan surat permohonan menjadi narasumber/widyaiswara/instruktur f. Tim Penyelenggara melakukan konfirmasi kesediaan mengajar narasumber/instruktur/widyaiswara g. Tim Penyelenggara mengundang calon peserta pelatihan h. Tim Penyelenggara melakukan konfirmasi kehadiran calon peserta pelatihan i. Tim Penyelenggara menyiapkan daftar hadir peserta dan instruktur j. Tim Penyelenggara menyiapkan formulir evaluasi k. Tim Penyelenggara menyiapkan lembar soal <i>pre test</i> dan <i>post test</i>

		<p>2) Tahap Pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tim Penyelenggara melaksanakan registrasi peserta b. Tim Penyelenggara melaksanakan <i>pre test</i> c. Tim Penyelenggara melaksanakan upacara pembukaan d. Tim Penyelenggara melaksanakan penyerahan bahan ajar kepada peserta e. Tim Penyelenggara melaksanakan Pengarahan Program f. Narasumber/instruktur melaksanakan Proses Pembelajaran g. Tim Penyelenggara memonitor kegiatan pembelajaran h. Tim Penyelenggara menjelaskan cara pengisian evaluasi pelatihan dan <i>post test</i> melalui website i. Tim Penyelenggara menerima hasil penilaian peserta dari narasumber/instruktur j. Tim Penyelenggara menerbitkan sertifikat atau surat keterangan mengikuti pelatihan, surat pengembalian peserta, piagam penghargaan peserta terbaik k. Tim Penyelenggara melaksanakan upacara penutupan l. Tim Penyelenggara melakukan dokumentasi sejak awal sampai penutupan <p>3) Tahap Pelaporan Prosedur pelaporan penyelenggaraan pelatihan mengacu pada prosedur pelaksanaan penyelenggaraan diklat Nomor DM/P/BD01/01 tanggal 19 Desember 2016</p> <p>4) Tahap Pemantauan Kepala Seksi Penyelenggaraan memantau proses selama kegiatan pelatihan berlangsung</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Durasi layanan penyelenggaraan pelatihan menyesuaikan dengan jadwal pelatihan yang telah ditentukan
5.	Biaya / Tarif	Sesuai anggaran yang tertera dalam DIPA Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan Tahun Anggaran berjalan dan mengacu kepada Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan tahun berjalan
6.	Produk Layanan	Transfer pengetahuan dan peningkatan kompetensi ASN
7.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) ATK 2) Laptop dan/atau PC 3) Alat Dokumentasi 4) Asrama 5) Ruang Kelas 6) Ruang Aula 7) Ruang Laboratorium Komputer

		8) Ruang Gym / Sarana Olahraga 9) Ruang Nursery 10) Poliklinik 11) Jaringan Nirkabel 12) Fasilitas Laundry
8.	Kompetensi Pelaksana	1) Komunikatif 2) Mampu melaksanakan rangkaian penyelenggaraan pelatihan 3) Mampu mengelola kegiatan penyelenggaraan pelatihan mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan
9.	Pengawasan Internal	1) Pemantauan dari Kepala Balai 2) Laporan kegiatan kepada Kepala Balai 3) Pemantauan proses dan produk oleh atasan langsung 4) Audit Mutu Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengacu kepada SOP Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepuasan Pelanggan : DMP/BD01/08
11.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi sesuai proses yang sudah tersertifikasi ISO 9001 : 2015
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan 2) Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Evaluasi terhadap penyelenggara, materi dan instruktur 2) Evaluasi terhadap kepuasan pelanggan

Medan, 02 November 2020
Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan

Anmad Kholid Nasution, S.ST, MT
NIP. 196703041993031007

Lampiran III : Surat Keputusan Kepala Balai
 Pengembangan Kompetensi PUPR
 Wilayah I Medan
 Nomor : 10 /KPTS-MG/2020
 Tanggal : 02 November 2020

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 554) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1144).
2.	Persyaratan Layanan	1) Hadir langsung di LAYANAN INFORMASI TERPADU Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan – Sumatera Utara. 2) Permohonan informasi bisa melalui linktr.ee/bapekom1medan dan di akun Instagram @bapekompupr_medan atau via email : halo.balaimedan@gmail.com
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Hadir langsung di Pusat Informasi Layanan Terpadu Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan – Sumatera Utara. 2) Kepala Bapekom PUPR Wilayah I Medan mendisposisi surat permohonan kepada Unit Pelayanan Publik; 3) Bagian pelayanan publik yang bersangkutan mendisposisi/menugaskan petugas pelayanan publik yang membidangi untuk memberikan informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan (pemohon); 4) Petugas pelayanan publik yang membidangi melaksanakan tugas memberikan informasi; 5) Pengguna layanan datang langsung ke Bagian

		Pelayanan Publik dengan mengisi buku konfirmasi tamu dengan menunjukkan identitas pribadi, untuk mendapatkan informasi;
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan : Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima bagian pelayanan publik. 2. Datang langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan terkait bidang yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>softcopy/hardcopy</i>), antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; 2. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan; 3. Informasi Publik <ol style="list-style-type: none"> a) Kategori Informasi Berkala; b) Kategori Informasi Tersedia Setiap Saat. c) Kategori Informasi Publik Yang Wajib Diumumkan Serta Merta.
7.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Pelayanan Publik berpendingin udara, Meja, Kursi Tamu; 2) Komputer dengan akses internet; 3) Printer; 4) Pesawat Telpon; 5) Mesin Fax.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidangnya dan kegiatan-kegiatan di lingkungan Bapekom I Medan 2. Pelaksanaan di Bapekom I Medan; 3. Komunikatif; 4. Mampu menjelaskan pelayanan informasi publik; dan 5. Mampu melaksanakan layanan konsultasi dan pengaduan informasi publik;
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemantauan dari Kepala Balai 2) Laporan kegiatan kepada Kepala Balai 3) Pemantauan proses dan produk oleh atasan langsung 4) Audit Mutu Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan bisa secara langsung ke kantor Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan ataupun bisa melalui linktr.ee/bapekom1medan dan di akun Instagram @bapekompupr_medan serta via email : halo.balaimedan@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas pelayanan publik di setiap masing-masing jam pelayanan
12.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan informasi publik mengacu pada SOP Pelayanan Informasi Publik
13.	Jaminan	1) Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	2) Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan. 2) Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

Medan, 02 November 2020
Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan

Ahmad Kholidi Nasution, S.ST, MT
NIP. 196703041993031007

Lampiran IV : Surat Keputusan Kepala Balai
Pengembangan Kompetensi PUPR
Wilayah I Medan
Nomor : 10 /KPTS-MG/2020
Tanggal : 02 November 2020

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PNBP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 5 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Pekerjaan Umum dan Pekerjaan Rakyat
2.	Persyaratan Layanan	Mengajukan surat permohonan sewa ruangan kelas/seminar/asrama
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hadir langsung di LAYANAN INFORMASI TERPADU Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan – Sumatera Utara. 2. Permohonan informasi bisa melalui linktr.ee/bapekom1medan dan di akun Instagram @bapekompupr_medan atau via email : halo.balaimedan@gmail.com
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Permohonan Tertulis : 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan sewa ruangan aula/asrama/kelas secara tertulis dan maksimal 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan, surat pemberitahuan/jawaban sudah dikirimkan.
5.	Biaya / Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum
6.	Produk Layanan	Terpenuhinya penggunaan ruangan kelas, aula dan asrama.
7.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Aula berisi kursi, meja, sound system, AC, peralatan tambahan LCD. 2. Ruang Kelas berisi kursi, meja, sound system, AC, peralatan tambahan LCD 3. Asrama berisi tempat tidur, sprei, bantal, guling, selimut, lemari, meja dan kursi, kamar mandi, keset, sajadah, AC, air panas, air dingin, ember, perlengkapan mandi.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menjelaskan proses sewa menyewa ruang kelas dan asrama 2. Mampu melaksanakan proses administrasi dan pelaksana sewa menyewa 3. Mampu menyiapkan dokumen administrasi yang diperlukan sampai dengan pelaksanaan sewa menyewa

9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Balai 2. Pejabat Pembuat Komitmen
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengacu kepada SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat
11.	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas
12.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan mengacu kepada proses-proses tersertifikasi ISO 9001 : 2015
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan PNBK

Medan, 02 November 2020
Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan

Ahmad Kholidi Nasution, S.ST, MT
NIP. 196703041993031007