

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



**BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN JAKARTA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN RI**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan karunia-Nya Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Jakarta ini dapat tersusun.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk memberikan informasi kepada pelanggan/stake holder yang terkait dengan pelayanan BBPK Jakarta, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil sampai dengan penanganan pengaduan. Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Publik BBPK Jakarta ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten

Jakarta, 4 April 2024
Kepala

Dr. Sugiyanto, M.App.Sc.
NIP. 196607221989031002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
MAKLUMAT PELAYANAN.....	3
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN (BBPK) JAKARTA	4
LAYANAN ASRAMA BAGI PESERTA	7
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	9
LAYANAN PELATIHAN TEKNIS (PEMANGGILAN DAN REGISTRASI PESERTA)	11
LAYANAN PENERIMAAN KIT PESERTA	14
LAYANAN KONSUMSI PESERTA PELATIHAN	16
LAYANAN LAUNDRY PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN (PKP, PKA DAN PKN II).....	18
LAYANAN PARKIR.....	20
LAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS SARANA DAN PRASARANA BBPK JAKARTA.....	22
LAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS OLAHRAGA BBPK JAKARTA	24
LAYANAN PERPUSTAKAAN BBPK JAKARTA.....	26
LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/ KELUHAN PELANGGAN.....	29
LAYANAN KERJASAMA PENYELENGGARAAN PELATIHAN SECARA SWAKELOLA	31
LAYANAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN	33

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN (BBPK) JAKARTA, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

JAKARTA, 4 April 2024
KEPALA BBPK JAKARTA



Dr. Sugiyanto, M.App.Sc.
NIP.196607221989031002

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN (BBPK)
JAKARTA
NOMOR HK.02.03/F.XI/0375/2024
TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN (BBPK) JAKARTA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN (BBPK) JAKARTA**

Menimbang	:	a.	Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 33 tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan, bahwa diperlukan pengaturan perilaku pemberi layanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan public sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan public dan meningkatkan kepercayaan public terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan
		b.	bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPK Jakarta yang professional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan" guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan;
		c.	bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Kepala BBPK Jakarta tentang Pedoman Standar Pelayanan BBPK Jakarta
Mengingat	:	1.	Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
		2.	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

	3.	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5336
	4.	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
	5.	Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135)
	6.	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 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
	7.	Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500) ;
	8.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 15 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749)
	9.	Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
MEMUTUSKAN		
Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN (BBPK JAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI BBPK JAKARTA
Kesatu	:	Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan BBPK Jakarta mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BBPK Jakarta ini yang dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan
Kedua	:	Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal 1 terdiri atas :
	1.	Standar Pelayanan Layanan Asrama bagi Peserta
	2.	Standar Pelayanan Layanan Administrasi Keuangan
	3.	Standar Pelayanan Layanan Pelatihan Teknis (Pemanggilan dan Registrasi Peserta)
	4.	Standar Pelayanan Layanan Penerimaan Kit Peserta
	5.	Standar Pelayanan Layanan Konsumsi Peserta Pelatihan
	6.	Standar Pelayanan Layanan Laundry Peserta Pelatihan Kepemimpinan (PKP,PKA dan PKN Tk II)
	7.	Standar Pelayanan Layanan Parkir
	8.	Standar Pelayanan Layanan Penggunaan Fasilitas Sarana dan Prasarana BBPK Jakarta

	9.	Standar Pelayanan Layanan Penggunaan Fasilitas Olahraga BBPK Jakarta
	10.	Standar Pelayanan Layanan Perpustakaan BBPK Jakarta
	11.	Standar Pelayanan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat/Keluhan Pelanggan
	12.	Standar Pelayanan Layanan Kerjasama Penyelenggaraan Pelatihan Secara Swakelola
	13.	Standar Pelayanan Pelatihan Kepemimpinan
Ketiga	:	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan
Keempat	:	Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan dilakukan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Petikan Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta
 Pada tanggal : 4 April 2024
 Kepala ,

Dr. Sugiyanto, M.App.Sc.
 NIP. 196607221989031002

Lampiran 1
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN ASRAMA BAGI PESERTA

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat tugas 2. Form pembagian kamar asrama 3. Kunci kamar 4. Kamar
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Peserta datang dengan membawa surat tugas dan surat pemanggilan peserta 2. Tim <i>Front Office</i> (FO) menerima peserta 3. Tim FO melakukan pengecekan jenis kegiatan pelatihan yang di ikuti sesuai dengan daftar nama dari PJ pelatihan 4. Tim FO membuat dokumentasi nama peserta, jenis kelamin, nomor HP, nomor kamar, tanggal chek-in dan tanggal chek-out, waktu datang dan paraf. 5. Tim FO memberikan kunci kamar dan mengantarkan/mengarahkan ke asrama 6. Peserta Masuk Kamar/Asrama 7. Peserta melapor ke Front Office untuk keperluan 8. Tim FO melakukan konfirmasi ke petugas asrama untuk cek kelengkapan kamar dan barang yang tertinggal. 9. Tim FO menerima kunci kamar dari peserta 10. Tim FO membuat dokumentasi nama peserta, check-out dan paraf. 11. Tim FO membuat laporan Dealing system BBPK Jakarta (nama pemesan, nama kegiatan, tanggal kegiatan, status pemesan, jumlah peserta kegiatan dan jumlah peserta menginap)
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan kebutuhan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Peserta mendapatkan pelayanan dan fasilitas kamar/asrama
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Meja FO2. Form Chek in3. Alat tulis4. PC5. Telepon6. Desk information7. Saluran/jaringan telepon/internet8. Aplikasi dealing system9. Scanning10. Kamar
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal Pendidikan SMA,
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Subag Adum BBPK Jakarta2. Tim Humas
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Fasilitas asrama seperti kamar tidur, kamar mandi, dan area umum asrama tersedia dan terjaga dengan baik untuk penggunaan konsumen.2. Fasilitas asrama seperti kamar tidur, kamar mandi, dan area umum secara teratur dijaga kebersihannya, serta disediakan fasilitas untuk membuang sampah3. Fasilitas penunjang seperti akses internet, laundry, meja belajar, dan ruang tamu disediakan untuk meningkatkan kenyamanan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Petugas Front Office (FO) telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung3. Menjamin keamanan penghuni asrama dengan menyediakan sistem keamanan yang efektif, termasuk pengawasan, penjagaan, dan infrastruktur keamanan seperti kunci pintu
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 2
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Tugas 2. Surat Perintah Dinas (SPD) 3. Bukti transportasi (Tiket pesawat/ kereta/ bus/ travel/ taksi, boardingpass) 4. Jadwal Pelatihan 5. POK Pelatihan/SBM
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Peserta menyerahkan kelengkapan administrasi ke PJ pelatihan 2. PJ pelatihan meneruskan berkas peserta ke PJ keuangan 3. PJ Keuangan melakukan verifikasi dokumen peserta 4. PJ Keuangan memberikan umpan balik kepada peserta terkait dokumen yang diperlukan (apabila ada yg kurang lengkap) 5. Penanggung jawab keuangan membuat rekap perjadiin peserta pelatihan 6. Penanggung jawab keuangan membuat kwitansi perjadiin peserta pelatihan sesuai dengan ketentuan 7. Penanggung jawab keuangan mengajukan pembayaran ke Bendahara Pengeluaran melalui persetujuan PPK 8. Penanggung jawab keuangan menerima informasi bukti transfer dari Bendahara Pengeluaran 9. Penanggung jawab keuangan menginfokan pembayaran perjadiin peserta telah berhasil/tidak melalui Whatsapp Grup peserta
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penutupan pelatihan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Peserta mendapatkan penggantian biaya transport dan uang harian diklat sesuai ketentuan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

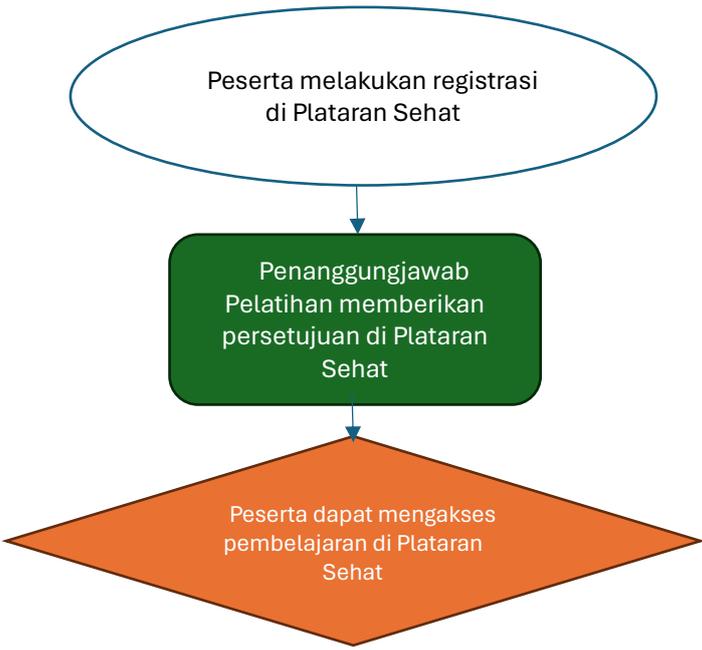
B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. PermenPAN dan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan2. Peraturan Menteri Keuangan No. 210 Tahun 2022 tentang Pertanggungjawaban Keuangan3. PP No.8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Alat tulis kantor2. Laptop/PC3. Printer4. Berkas/dokumen peserta5. Berkas/dokumen pelatihan6. POK
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memahami tentang pertanggungjawaban keuangan serta dapat mengoperasikan office
4.	Pengawasan Internal	Bendahara Pengeluaran Ketua Tim Kerja Pelatihan terkait Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang layanan keuangan, seperti klaim biaya transportasi dan proses transaksi lainnya, tersedia dengan jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan2. Semua transaksi keuangan dicatat dan dilakukan dengan akurat, serta menghindari kesalahan dalam perhitungan3. Petugas merespon yang cepat dan efisien terhadap pertanyaan, permintaan, atau masalah yang timbul dari pengguna layanan terkait dengan layanan keuangan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua kegiatan administrasi keuangan berada dalam kepatuhan dengan hukum, peraturan, dan standar yang berlaku2. Kerahasiaan dan keamanan data keuangan pengguna layanan terjaga
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap triwulan

LAYANAN PELATIHAN TEKNIS (PEMANGGILAN DAN REGISTRASI PESERTA)

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Daftar Rekrutmen Peserta 2. Lulus rekrutmen 3. Akun Plataran Sehat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna layanan Peserta: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A([Pendaftaran peserta]) --> B[Panitia melakukan seleksi peserta] B --> C{Kriteria peserta sesuai kurikulum?} C -- Ya --> D([Pengguna layanan mendapat surat pemanggilan]) C -- Tidak --> E([Tidak mengikuti pelatihan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Peserta mengisi link rekrutmen yang berisi persyaratan sebagai peserta sesuai kurikulum; b. Panitia melakukan seleksi peserta dengan melihat kesesuaian biodata peserta dengan kriteria peserta yang dipersyaratkan dalam kurikulum pelatihan; c. Panitia membuat surat pemanggilan d. Peserta yang diterima registrasinya, akan mendapatkan surat pemanggilan.

		<p>2. Registrasi Peserta</p>  <pre> graph TD A([Peserta melakukan registrasi di Plataran Sehat]) --> B[Penanggungjawab Pelatihan memberikan persetujuan di Plataran Sehat] B --> C{Peserta dapat mengakses pembelajaran di Plataran Sehat} </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pembukaan pelatihan
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Surat pemanggilan Akses pembelajaran di Plataran Sehat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. SE Menpan RB Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan Lingkup Kementerian/Lembaga; 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/laptop 2. Video conference 3. Plataran Sehat 4. Saluran/jaringan telepon/internet

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang telah mengikuti pelatihan <i>Training o</i> Course; 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi Plataran Sehat
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua Tim kerja Pelatihan 2. Tim Penjaminan Mutu dan Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta memperoleh informasi yang jelas tentang detail pelatihan, seperti jadwal, persyaratan, lokasi pelaksanaan. 2. Sistem pendaftaran online mudah dipahami dan diakses oleh calon peserta. 3. Penyelenggara pelatihan memberikan informasi yang jelas dan transparan serta membantu dalam menangani kendala peserta dalam proses registrasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaran Pelatihan menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi peserta yang diambil selama proses registrasi, termasuk nama, alamat, informasi kontak, dan detail lainnya yang mungkin diminta saat pendaftaran.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 4
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN PENERIMAAN KIT PESERTA

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Nama Kegiatan/Pelatihan 2. Surat Pemanggilan 3. Surat Tugas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Penanggungjawab pelatihan menyiapkan dan memastikan kondisi Kit Peserta lengkap dan dalam keadaan baik 2. Penanggungjawab pelatihan menyiapkan form tanda terima kit peserta 3. Peserta mengisi form tanda terima kit peserta 4. Penanggungjawab pelatihan menyerahkan kit kepada peserta yang sudah mengisi form tanda terima kit peserta.
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kit Peserta
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan

2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kit Peserta 3. Form penerimaan kit peserta 4. Alat tulis
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki sertifikat TOC
4.	Pengawasan Internal	Ketua Tim Kerja Pelatihan
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelatihan memastikan bahwa semua materi dan peralatan yang diperlukan telah dipersiapkan dengan baik sebelum pelatihan dimulai yang mencakup pencetakan materi, pembelian atau persiapan peralatan, dan pengemasan kit peserta 2. Penyelenggara pelatihan mengatur sistem yang terorganisir untuk pembagian kit peserta sebelum pelatihan dimulai, termasuk pengaturan meja atau lokasi pembagian, serta pengaturan antrian jika diperlukan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab pelatihan memberikan informasi yang jelas kepada peserta apa yang akan mereka terima dalam kit peserta, serta cara penggunaan 2. Peserta menerima kit dalam kondisi lengkap
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 5
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN KONSUMSI PESERTA PELATIHAN

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Formulir pemesanan konsumsi Daftar Menu Ruang Makan Makanan dan peralatan makan Petugas Konsumsi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Penanggungjawab Pelatihan mengisi formulir pemesanan dan memberikan ke pejabat pengadaan 2. Pejabat pengadaan memproses pemesanan konsumsi 3. Vendor Catering menyediakan konsumsi sesuai pemesanan 4. Instalasi gizi menerima konsumsi dan melakukan pengecekan terkait kesesuaian dan jumlah pemesanan 5. Petugas Konsumsi mengambil sample makanan 6. Instalasi gizi menyajikan konsumsi 7. Instalasi Gizi menyusun laporan
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit sebelum konsumsi disajikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsumsi berupa Snack dan Makan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis

		Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Pemesanan Konsumsi 2. Alat Tulis 3. Telepon 4. Perlengkapan makanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pendidikan minimal SLTA 2) Mengetahui serta memahami tugas dan fungsi Layanan konsumsi 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubag Adum 2. Ketua Tim Kerja Pelatihan 3. Tim Penjaminan Mutu 4. Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	2 orang/ruang makan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan dan minuman yang disediakan berkualitas baik, segar, dan aman untuk dikonsumsi serta proses penyajian yang higienis 2. Memiliki daftar menu konsumsi untuk 20 hari sehingga tersedia variasi menu 3. Penyajian Makanan dan minuman sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, termasuk jeda istirahat dan waktu makan siang.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan penyedia layanan konsumsi mematuhi semua peraturan dan regulasi yang berlaku terkait dengan keamanan pangan, regulasi sanitasi makanan dan izin usaha. 2. Menyediakan fasilitas penyimpanan makanan dan minuman yang aman sebelum disajikan kepada peserta, mencakup pengaturan suhu yang tepat dan pemisahan antara bahan makanan mentah dan siap saji.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Bulanan penyediaan konsumsi

Lampiran 6
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN LAUNDRY PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN (PKP, PKA DAN PKN II)

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Form pemesanan laundry 2. Pakaian kotor 3. Jasa Laundry
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengambilan pakaian kotor <ol style="list-style-type: none"> 1) Peserta meletakkan pakaian kotor diluar kamar 2) Petugas asrama mengumpulkan pakaian kotor dan menyerahkan ke pihak ketiga 3) Petugas asrama dan pihak ketiga melakukan penimbangan dan pencatatan untuk serah terima 4) Pihak ketiga mengangkut pakaian kotor untuk dikelola 2. Penerimaan Pakaian Bersih <ol style="list-style-type: none"> 1) Pihak ketiga menyerahkan pakaian bersih ke petugas asrama 2) Petugas asrama dan pihak ketiga melakukan pengecekan bersama 3) Petugas asrama mendistribusikan pakaian bersih ke kamar-kamar
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian 1 (satu) hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan pencucian pakaian peserta dan setrika berupa : <ol style="list-style-type: none"> 1) Seragam Harian : 1 stel (Atasan dan Bawahan) 2) Seragam Olah Raga : 1 stel (Atasan dan Bawahan) 3) Pakaian dalam : 1 stel 4) Jilbab/Slayer
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 b. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ c. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Alat tulis2. Form laundry3. Plastik laundry4. Hanger baju5. Buku pencatatan
3.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal SLTA
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Kasubag Adum2. Koordinator Instalasi Layanan Gizi dan Asrama
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pakaian kembali dalam keadaan bersih dan menjaga warna pakaian agar tetap terjaga selama proses pencucian dan pengeringan dengan memisahkan pakaian berwarna terang dan gelap
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pakaian peserta terlindungi selama proses pencucian, pengeringan, dan penyeterikaan termasuk menghindari kerusakan fisik seperti robekan serta meminimalkan risiko pakaian hilang
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Bulanan

Lampiran 7
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN PARKIR

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 Lahan Parkir Difabel Petugas Security
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Security menanyakan keperluan tamu yang datang 2. Security mengarahkan kepada tamu dimana lokasi parkir 3. Tamu melakukan parkir kendaraan sesuai arahan petugas security
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kendaraan roda 2 dan roda 4 terparkir dengan baik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 66 Tahun 1993 tentang Fasilitas Parkir untuk Umum dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 4 Tahun 1994 tentang Tata Cara Parkir Kendaraan Bermotor di Jalan telah diatur fasilitas parkir untuk umum dan tata cara parkir di jalan. 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Undang-Undang Nomor: 13 Tahun 1980 tentang Jalan

		(lembaran negara Tahun 1980 Nomor 83, tambahan Lembaran Negara Nomor: 3186) 3. Undang-Undang Nomor: 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor: 49, tambahan Lembaran Negara Nomor: 3480):
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki sertifikat security Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan baik Minimal lulusan SLTA
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Administrasi Tim Sarana Prasarana
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Kecukupan ruang/lahan parkir yang tersedia untuk pengguna dijamin dengan melakukan pengaturan yang baik dan manajemen kapasitas yang efisien. 2. Tersedia informasi yang jelas tentang lokasi parkir dan informasi lain yang relevan bagi pengguna
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Area parkir dijamin aman bagi kendaraan dan pengguna, tersedia penerangan yang memadai, pemantauan CCTV, dan keberadaan petugas keamanan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 8
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS SARANA DAN PRASARANA BBPK JAKARTA

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Formulir pemesanan Fasilitas Sarana prasarana Fasilitas Sarana Prasarana (Kelas, auditorium, studio, Ruang Rapat)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. User/Pengguna menghubungi BBPK Jakarta melalui telepon, atau email untuk menanyakan ketersediaan kelas yang ingin dipinjam. 2. Setelah mendapatkan konfirmasi, user/Pengguna harus mengirimkan surat permohonan peminjaman fasilitas kelas kepada BBPK Jakarta. 3. Setelah surat permohonan di terima, BBPK Jakarta akan memberikan formulir peminjaman fasilitas kepada User/Pengguna. 4. BBPK Jakarta akan menjadwalkan peminjaman berdasarkan ketersediaan kelas dan urutan pengajuan. 5. Petugas Instalasi Sarpras menyiapkan ruangan sesuai pemesanan
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
4.	Biaya/tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah no 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Pola PNBK
5.	Produk Pelayanan	Ruang Kelas Ruang Auditorium Ruang Studio
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan4. Peraturan Pemerintah No 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Pola PNBP
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Smartphone2. Saluran/jaringan telepon/internet3. Meja4. TV5. Kursi6. Sound system7. Papan Tulis/Flipchart
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum Koordinator Instalasi Sarpras Koordinator Instalasi IT
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi pengguna tentang fasilitas atau prasarana, termasuk petunjuk penggunaan, aturan, dan informasi tentang fasilitas terdekat.2. Memastikan bahwa fasilitas atau prasarana tersebut tersedia, dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pada waktu yang telah ditentukan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna selama menggunakan fasilitas atau prasarana memperoleh keamanan, seperti penerangan yang memadai, keberadaan petugas keamanan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 9
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS OLAHRAGA BBPK JAKARTA

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	E-Formulir pemesanan Fasilitas Olahraga (Ruang Gym, Lapangan Basket, Peralatan tenis meja)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>User</i>/Pengguna mengajukan permohonan peminjaman fasilitas olahraga melalui telepon, email, atau melalui receptionis. 2. Receptionist akan menghubungi tim sarana dan prasarana untuk mengecek ketersediaan tempat dan fasilitas sebelum di serahkan kepada pengguna. 3. Pengguna diwajibkan mengisi daftar kunjungan pada fasilitas olahraga yang di gunakan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Fasilitas Olahraga
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis

		Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	1. Lapangan Olahraga 2. Alat olahraga yang tersedia
3.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan Minimal SMA
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum Koordinator Instalasi Sarana dan Prasarana
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Fasilitas olahraga dalam keadaan bersih dan layak digunakan Fasilitas olahraga dapat diakses dengan mudah oleh semua orang
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Fasilitas olahraga dipelihara secara teratur untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 10

KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA

NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024

TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN PERPUSTAKAAN BBPK JAKARTA

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Perpustakaan serta buku-buku2. Terdaftar sebagai pegawai di BBPK Jakarta3. Terdaftar sebagai peserta latih di BBPK Jakarta4. Masyarakat umum mengisi E-formulir pendaftaran anggota perpustakaan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemustaka mengisi formulir kunjungan perpustakaan2. Pemustaka mencari koleksi di OPAC atau Pemustaka dapat bertanya langsung pada petugas perpustakaan mengenai koleksi yang dibutuhkan3. Pemustaka menelusur koleksi di perpustakaan atau petugas mencarikan koleksi yang dipesan4. Koleksi ditemukan pemustaka / petugas perpustakaan5. Pemustaka menggunakan koleksi perpustakaan tercetak atau digital.6. Jika koleksi yang dibutuhkan adalah koleksi tercetak, pemustaka dapat mengambil koleksi yang diinginkan di rak sesuai nomor panggil yang ada di katalog online.7. Jika koleksi yang dibutuhkan adalah koleksi elektronik, pemustaka dapat membacanya langsung pada katalog online pada bagian 'lampiran berkas'.8. Koleksi tercetak yang akan dipinjam diserahkan ke petugas untuk dicatat sebagai riwayat peminjaman9. Petugas menyerahkan koleksi tercetak yang dipinjam kepada pemustaka10. Koleksi tercetak dapat dipinjam selama 2 minggu dan dapat diperpanjang masa peminjamannya sebanyak 2 kali.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan kebutuhan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Layanan informasi, peminjaman dan pengembalian koleksi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca 4. Tanya Pustakawan: https://elink.bbpkjkt.id/view.php?id=878414

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan 4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 5. Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) No. 58 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/smartphone 2. Jaringan internet 3. Alat tulis 4. Printer 5. Scanner 6. Buku
3.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan terampil
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Administrasi dan Umum
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Perpustakaan memiliki koleksi yang beragam dan relevan dengan kebutuhan pengguna, termasuk buku, majalah, jurnal, media elektronik, dan sumber daya

		2. Tersedia akses yang mudah bagi semua orang untuk menggunakan perpustakaan dan pencarian buku dengan pemanfaatan OPAC
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedia lingkungan yang nyaman dan aman bagi pengunjung, termasuk area duduk yang cukup, ruang baca yang tenang, dan fasilitas yang bersih dan terawat dengan baik
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 11
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/ KELUHAN PELANGGAN

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir Keluhan Pelanggan 2. Kotak saran/Link Kotak Saran 3. Kontak kami (website) 4. Whatsap (WA) Center 5. Petugas Humas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Tim Dumas menerima pengaduan / keluhan pelanggan dari media pengaduan 2. Tim Dumas mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan 3. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan langsung oleh unit terkait 4. Tim Dumas mengkonfirmasi dan memberikan apresiasi kepada masyarakat yang menyampaikan aduan/keluhan 5. Tim Dumas mendokumentasi keluhan dan penanganannya 6. Tim Dumas membuat laporan penanganan keluhan pelanggan setiap bulan 7. Tim Dumas melakukan monev terhadap hasil penanganan pengaduan/keluhan pelanggan per triwulan 8. Tim Dumas melakukan Tindaklanjut hasil Monev per triwulan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekapitulasi Pengaduan dan Laporan Penanganan Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. SE Menpan Nomor 148/M.PAN/5/2003 tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Buku2. Alat tulis3. Ipad4. Telepon1. Desk information2. Saluran/jaringan telepon/internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Pranata humas
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Administrasi & Umum
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Tersedia saluran komunikasi yang mudah diakses bagi pelanggan untuk mengajukan pengaduan, seperti kotak saran, email melalui website, whatsapp center, fomulir keluhan secara langsung2. Setiap pengaduan diterima dengan baik dan dicatat dengan lengkap, termasuk informasi tentang pelapor, deskripsi masalah, dan tanggal penerimaan.3. Pemberian informasi yang jelas dan transparan tentang proses penanganan pengaduan, termasuk tahapan penyelesaian, hak pelapor, dan keputusan yang diambil.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan informasi yang terkait dengan pengaduan dan pelapor sesuai dengan kebijakan privasi yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap triwulan

Lampiran 12
 KEPUTUSAN KEPALA BBPK JAKARTA
 NOMOR : HK.02.03/F.XI/0375/2024
 TANGGAL : 4 April 2024

LAYANAN KERJASAMA PENYELENGGARAAN PELATIHAN SECARA SWAKELOLA

A. SERVICE DELIVERY

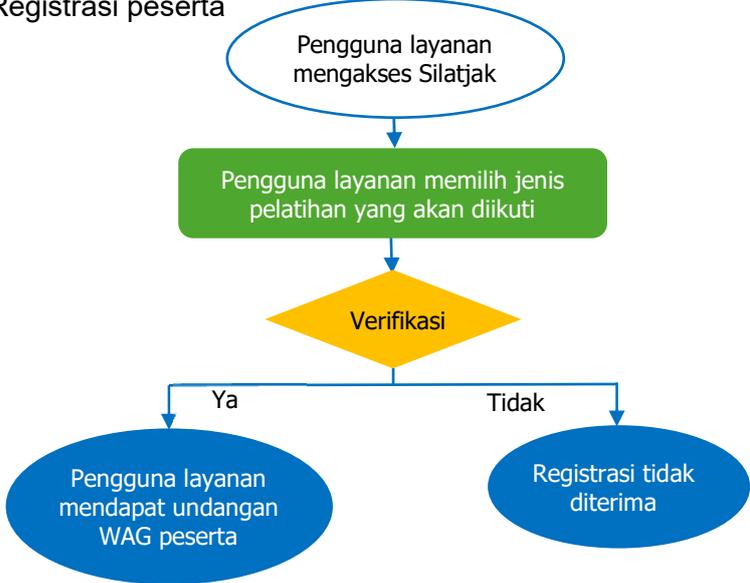
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Kerjasama 2. Objek Kerjasama 3. Nota Kesepahaman 4. Perjanjian Kerjasama
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan Kerjasama Kepada Kepala BBPK Jakarta, dengan melampirkan : a. Legalitas Institusi yang memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan pelatihan b. Kerangka Acuan Pelatihan yang akan diselenggarakan c. Jadwal Penyelenggaraan Pelatihan 2. Tim kerja terkait menjawab surat permohonan kerjasama dan menggagendakan rapat persiapan 3. Tim Kerja terkait melakukan pertemuan untuk proses penandatanganan Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerjasama 4. Tim Kerja berkoordinasi dengan pengguna untuk teknis pelaksanaan kerjasama
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 (tujuh) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Nota Kesepahaman Perjanjian Kerja Sama (PKS) Pelatihan Swakelola
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : 1. No Telp/ WA: 021 -7657625 / 081350004502 2. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ 3. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

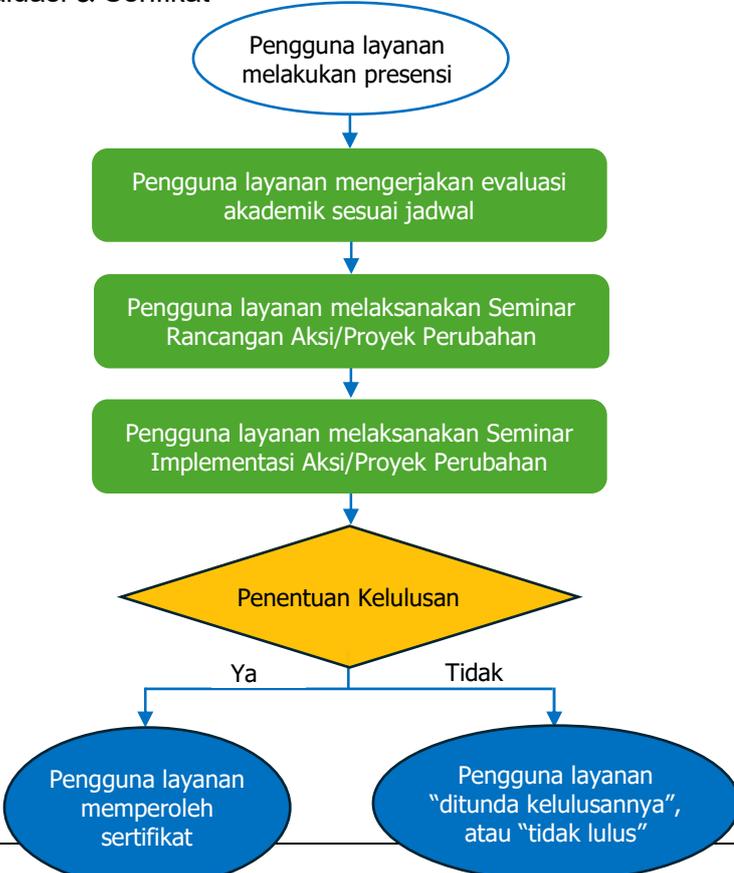
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2021 tentang pedoman swakelola .4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Laptop2. ATK3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim Kerja Penjaminan Mutu dan Kerjasama
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala BBPK Jakarta2. Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Pelatihan3. Tim Penjaminan Mutu dan Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala BBPK Jakarta2. Ketua Tim Kerja Penjaminan Mutu dan Kerjasama3. Ketua Tim Kerja Penyelenggara Pelatihan Terkait4. Anggota Tim Kerja Penjaminan Mutu dan Kerjasama dan Anggota tim kerja Pelatihan Terkait.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penyelenggaraan Pelatihan swakelola yang sesuai standar dan teregistrasi2. Menyediakan fasilitas pelatihan yang nyaman dan sesuai, termasuk ruang kelas yang memadai, peralatan audio-visual, dan akses internet yang stabil, SDM Penyelenggara, metode pembelajaran Pelatihan Swakelola yang sesuai
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kegiatan pelatihan swakelola berjalan sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kerjasama di lakukan setiap satu tahun sekali.

LAYANAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN

A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan mendapatkan pemanggilan mengikuti Pelatihan Kepemimpinan dari Bagian Kepegawaian Instansi masing-masing. 2. Pengguna layanan melakukan registrasi di Aplikasi Silatjak dan mengunggah kelengkapan administrasi: <ol style="list-style-type: none"> Surat keputusan tentang pengangkatan dalam jabatan terakhir Surat tugas PPK atau PyB dan menyerahkan surat tanda tamat pelatihan lulus Pelatihan Struktural Kepemimpinan atau nama lain yang setara atas persetujuan tertulis dari Kepala LAN Keterangan sehat dari dokter Keterangan bebas narkoba dan obat terlarang dari lembaga yang berwenang Mengisi form kesediaan dan pakta integritas mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan pelatihan kepemimpinan 3. Pengguna layanan mengakses Learning Management System milik LAN dan BBPK Jakarta 4. Pengguna layanan hadir mengikuti seluruh kegiatan proses pembelajaran tahap pembelajaran mandiri, tahap e-learning dan tahap klasikal sesuai jadwal.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Registrasi peserta  <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengakses Silatjak]) --> B[Pengguna layanan memilih jenis pelatihan yang akan diikuti] B --> C{Verifikasi} C -- Ya --> D([Pengguna layanan mendapat undangan WAG peserta]) C -- Tidak --> E([Registrasi tidak diterima]) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan pendaftaran ulang atau registrasi peserta melalui aplikasi Silatjak BBPK Jakarta; Pengguna layanan memilih jenis pelatihan yang akan diikuti; Pengguna layanan menunggu verifikasi dari panitia penyelenggara apakah data sudah sesuai dengan usulan nama peserta dari Biro OSDM Instansi peserta, dan apakah sesuai dengan kriteria peserta. Pengguna layanan mendapatkan undangan join whatsapp group (WAG) untuk koordinasi pembelajaran peserta.
		<p>2. <i>Blended Learning</i> Kepemimpinan</p> <pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan presensi]) --> B[Pengguna layanan mengikuti pembelajaran mandiri] B --> C[Pengguna layanan mengikuti pembelajaran e-learning] C --> D[Pengguna layanan mengikuti pembelajaran klasikal] D --> E[Pengguna layanan mengikuti pembimbingan pembelajaran aksi/proyek perubahan] E --> F[Pengguna layanan mengikuti pembelajaran lapangan, dan ditempat kerja / implementasi aksi/proyek perubahan] F --> G([Pengguna layanan memperoleh wawasan pengetahuan Kepemimpinan, serta lesson learnt kepemimpinan terkait Laporan Aksi/Proyek Perubahan]) </pre> <p>Keterangan:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengisi presensi kehadiran pada aplikasi yang disediakan. 2. Pengguna layanan mengikuti pembelajaran sesuai dengan tahapan pembelajaran pada masing-masing jenis pelayanan kepemimpinan, yang meliputi tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a) pembelajaran mandiri: pengguna layanan mengakses LMS Kepemimpinan untuk akses e-modul pembelajaran dan mengerjakan <i>quiz smart governance</i> b) pembelajaran <i>e-learning</i>: pengguna layanan mengakses aplikasi Silatjak, LMS PINTAR, dan media lain yang disediakan c) klasikal: pengguna layanan mengakses media yang disediakan. 3. Pengguna layanan mengikuti proses pembimbingan pembuatan rancangan aksi/ proyek perubahan yang dibimbing oleh widyaiswara sebagai coach. 4. Pengguna layanan mengikuti pembelajaran lapangan pada lokus di K/L atau Pemda yang memiliki keunggulan inovasi dan prestasi/ penghargaan nasional bahkan internasional. 5. Pengguna layanan memperoleh wawasan pengetahuan tentang kepemimpinan dan <i>lesson learnt</i> dari pembelajaran di lapangan untuk memperkaya laporan aksi/proyek perubahan.
		<p>3. Evaluasi & Serifikat</p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan presensi]) --> B[Pengguna layanan mengerjakan evaluasi akademik sesuai jadwal] B --> C[Pengguna layanan melaksanakan Seminar Rancangan Aksi/Proyek Perubahan] C --> D[Pengguna layanan melaksanakan Seminar Implementasi Aksi/Proyek Perubahan] D --> E{Penentuan Kelulusan} E -- Ya --> F([Pengguna layanan memperoleh sertifikat]) E -- Tidak --> G([Pengguna layanan "ditunda kelulusannya", atau "tidak lulus"]) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi presensi kehadiran pada aplikasi yang disediakan b. Pengguna layanan mengerjakan soal-soal evaluasi akademik sesuai jadwal. Evaluasi akademik terdiri dari penugasan individu dan kelompok saat pembelajaran <i>e-learning</i> dan klasikal, <i>quiz smart governance</i>, dan evaluasi substansi. c. Pengguna layanan melaksanakan seminar rancangan aksi/proyek perubahan secara klasikal dihadapan penguji, mentor dan coach d. Pengguna layanan melaksanakan seminar implementasi aksi/proyek perubahan secara klasikal dihadapan penguji, mentor dan coach e. Penentuan kelulusan dilaksanakan pada forum rapat evaluasi akhir yang dihadiri oleh paling sedikit 5 (lima) orang yang dipimpin oleh pimpinan Lembaga pelatihan. Khusus PKN Tk.II, melibatkan LAN. Kesepakatan rapat evaluasi akhir dibuat dalam bentuk Berita Acara Evaluasi. f. Pengguna layanan yang “lulus” akan memperoleh sertifikat. g. Pengguna layanan yang dinyatakan “ditunda kelulusannya” jika memperoleh kualifikasi kurang baik paling rendah pada 1 (satu) aspek penilaian pada evaluasi Peserta. Pengguna layanan diberikan 1 (satu) kali kesempatan remedial untuk memperbaiki aspek penilaian yang belum memenuhi syarat kelulusan pada setiap aspek evaluasi h. Pengguna layanan dinyatakan “tidak lulus” jika memperoleh kualifikasi tidak memenuhi kualifikasi paling rendah pada 1 (satu) aspek penilaian pada evaluasi Peserta.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi verifikasi registrasi di Silatjak maksimal 3 (tiga) hari sejak pengguna layanan melakukan input registrasi pelatihan. 2. Pembelajaran pelatihan kepemimpinan pola <i>Blended Learning</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. PKN Tk.II; 923 JP (107 hari pelatihan) b. PKA; 908 JP (105 hari pelatihan) c. PKP; 905 JP (104 hari pelatihan) 3. Evaluasi
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada biaya/tarif; untuk sasaran peserta dari Kementerian Kesehatan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Biaya dikenakan untuk sasaran pelatihan pola PNBPN berdasar Perkaln Nomor 2 Tahun 2023: a. PKN Tk.II: Rp.22.945.000,- per orang b. PKA: Rp.17.000.000,- per orang c. PKP: Rp.14.643.000,- per orang
5	Produk Pelayanan	1. Daftar nama peserta pelatihan 2. e-Modul Pembelajaran 3. BA Hasil Evaluasi Akhir peserta 4. Sertifikat/STTP
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik yang ditujukan kepada: 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Telepon: 021 -7657625 b. <i>Whatsapp</i> : 081350004502 c. e-mail: surat@bbpkjakarta.or.id d. Website: https://bbpkjakarta-nakes.kemkes.go.id/kontak-kami/ e. Kotak saran BBPK Jakarta: https://bbpkjkt.id/UbTca

B. KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang RI Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, pada Bab VI Hak dan Kewajiban Pasal 21 ayat (8) 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan 3. Peraturan Kepala LAN Nomor 2 Tahun 2023 tentang Rincian Anggaran Biaya Pelatihan Struktural Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar 4. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 1/K.1/PDP.07/2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan 5. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 2/K.1/PDP.07/2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Auditorium/Kelas/R.Rapat yang dilengkapi Smart - TV, LCD projector, AC, mej, kursi. 2. Komputer 3. LMS Kepemimpinan LAN RI 4. LMS Pintar BBPK Jakarta

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Struktural (Pengelola Pelatihan): 1. Pengalaman kerja dibidang Pelatihan 2. Kompetensi pengelolaan Pelatihan 3. Kompetensi Kepemimpinan 4. Pengembangan kompetensi 1 tahun terakhir minimal 20 JP Penyelenggara Pelatihan: 1. Pengalaman kerja dibidang Pelatihan 2. Kompetensi penyelenggara Pelatihan 3. Pengembangan kompetensi 1 tahun terakhir minimal 20 JP Pengelola Sistem Informasi Pelatihan: 1. Pengetahuan di bidang IT 2. Memiliki pengalaman dalam pengelolaan Sistem Informasi Pelatihan 3. Keberadaan Pengelola SIPKA 4. Pengelola SIPKA update informasi dalam SIPKALAN secara rutin dan akurat
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat 2. Ketua Tim Kerja Pelatihan Kepemimpinan; 3. dilakukan Sistem Kepatuhan Internal oleh Tim SKI; dan 4. dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pegawai BBPK Jakarta per angkatan
6	Jaminan Pelayanan	1. Pendaftaran peserta dilakukan sesuai jadwal yang ditentukan. 2. Mendapatkan sertifikat/STTP sebagai dokumen kelulusan peserta 3. Produk pembelajaran berkelanjutan berupa laporan Aksi Perubahan/Proyek Perubahan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; 2. Keselamatan pengguna layanan pelatihan menjadi tanggungjawab pihak BBPK Jakarta selama berada di lingkungan kantor BBPK Jakarta.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.