



**BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMHAN RI
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BAHASA**

**STANDAR PELAYANAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BAHASA ASING UNTUK ORANG INDONESIA**

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. APLIKASI/ON LINE: - b. DATANG LANGSUNG: 1) Registrasi; 2) Surat Perintah Kasubsatket/Satker; 3) Nomor Kontak; 4) Menunjukkan ID/tanda pengenalan;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR a. Penyedia layanan menyampaikan surat penawaran pendidikan kepada UO/ <i>stakeholders</i> Kemhan dan TNI; b. Pengguna layanan menerima surat tawaran pendidikan; c. Pengguna layanan menghubungi Pusdiklat Bahasa melalui koordinasi surat atau telpon untuk mengetahui jadwal pelatihan dan pendidikan Bahasa Asing yang telah ditentukan; d. Penyedia layanan melaksanakan seleksi kemampuan Bahasa Asing kepada para calon siswa yang dikirim oleh para UO; e. Pengguna layanan langsung ke Pusdiklat Bahasa untuk melaksanakan seleksi pendidikan; f. Pengguna layanan menunggu hasil seleksi pendidikan; g. Penyedia layanan mengolah data dan melaksanakan rapat internal untuk penentuan calon siswa; h. Pengguna layanan menghadiri rapat yang diadakan oleh penyedia layanan untuk menentukan calon siswa yang akan mengikuti pendidikan; i. Pengguna layanan mendapatkan informasi daftar nama calon siswa yang akan melaksanakan pendidikan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		j. Pengguna layanan yang terpilih melaksanakan lapor datang di kantor penyedia layanan pendidikan; k. Pengguna layanan melaksanakan pendidikan sesuai pendidikan yang di ikuti.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses Persiapan: a. Urusan administrasi penyiapan calon pengguna layanan berkisar antara 2 s.d. 5 bulan; b. Jika pengguna layanan berhalangan mengikuti pendidikan maka akan diganti oleh UO. Proses Pelaksanaan: a. Menyesuaikan waktu pendidikan yang telah ditentukan oleh penyedia layanan. b. Kursus Intensif Bahasa Inggris 4 bulan c. Kursus Intensif Bahasa Asing 5 bulan
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Pagu Anggaran yang telah ditentukan.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/ljasah pendidikan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdiklat Bahasa dengan alamat Pusdiklat Bahasa, Jl. Jati no.1 Pondok Labu Jakarta Selatan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan;
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Mess tempat tinggal; b. Ruang makan; c. Ruang fitness; d. Ruang rekreasi; e. Tempat ibadah; f. Aula olahraga; g. <i>Learning Center</i> (LC); h. Ruang kelas dengan pendingin ruangan; i. Meja dan kursi; j. Komputer; k. Smart TV l. Printer; m. Jaringan internet; n. Pesawat telepon; o. Mesin faksimile; p. Mesin fotokopi; dan q. <i>Tools/software</i> (peralatan) pendukung lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang- undangan; b. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Pegawai yang mampu mengajar bahasa asing (Inggris, Jerman, Perancis, Rusia, Jepang, Korea, Mandarin, Arab). e. Pegawai yang mampu mengoperasikan Teknologi Informasi Komputer.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. KIBI: Minimal 4 (empat) orang pegawai per kelas. b. KIBA: Minimal 2 (dua) orang pegawai per kelas.
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> b. Layanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Materi dipersiapkan sesuai target yang ingin dicapai dengan tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pegawai yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Pusdiklat Bahasa selama berada di lingkungan kantor Pusdiklat Bahasa.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.