



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

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

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. APLIKASI/ON LINE: - b. DATANG LANGSUNG: 1) Registrasi; 2) Surat Perintah dari Kasubsatket/Satker negara peserta didik; 3) Nomor Kontak; 4) Menunjukkan ID/tanda pengenal;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR a. Pengguna layanan menerima surat tawaran pendidikan Kursus Intensif Bahasa Indonesia (KIBINA) melalui kantor/satker negara peserta didik; b. Pengguna layanan menghubungi kantor Athan RI di negara peserta didik melalui koordinasi surat atau telpon untuk mengetahui program KIBINA yang telah ditentukan; c. Pengguna layanan melaksanakan proses administrasi melalui kantor Athan RI di negara peserta didik dilanjutkan proses administrasi dengan kantor Kersin Kemhan RI. d. Pengguna layanan ke Pusdiklat Bahasa untuk melaksanakan KIBINA setelah semua proses administrasi telah terpenuhi; e. Pengguna layanan melaksanakan lapor datang di kantor Pusdiklat Bahasa untuk melaksanakan pendidikan KIBINA;
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses Persiapan: a. Urusan administrasi penyiapan calon pengguna layanan berkisar antara 6 s.d. 12 bulan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>b. Jika pengguna layanan berhalangan mengikuti pendidikan maka akan diganti oleh negara pengguna layanan.</p> <p>Proses Pelaksanaan:</p> <p>a. Menyesuaikan waktu pendidikan yang telah ditentukan oleh penyedia layanan.</p> <p>b. Kursus Intensif Bahasa Indonesia 5 bulan</p>
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Pagu Anggaran yang telah ditentukan.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Ijasah pendidikan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>a. 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.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>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);</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);</p> <p>d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan;</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Mess tempat tinggal;</p> <p>b. Ruang makan;</p> <p>c. Ruang fitness;</p> <p>d. Ruang rekreasi;</p> <p>e. Tempat ibadah;</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> 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 Indonesia; 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	KIBINA: Minimal 3 (empat) orang pegawai per kelas.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 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.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; danb. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.