



Standar Pelayanan

***BALAI BESAR PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DAN
PENELITIAN (BBPSDMP) MEDAN***

**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA RI**

INTRODUCTION

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

BBPSMP Kominfo Medan berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan melalui komitmen mutu sebagai berikut:

- Prosedur Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan
- Kejelasan Petugas Pelayanan
- Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- Tanggung Jawab Petugas Layanan
- Kemampuan Petugas Layanan
- Kecepatan Pelayanan
- Keadilan Mendapat Pelayanan
- Kesopanan dan Keramahan
- Kewajaran Biaya Pelayanan
- Kepastian Biaya Pelayanan
- Kenyamanan Lingkungan
- Keamanan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENELITIAN (BBPSDMP) KOMINFO MEDAN

STANDAR PELAYANAN

1. Jenis Pelayanan : Penyelenggaraan Pelatihan *Digital Talent Scholarship* (DTS)

a. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Program Digital Talent Scholarship yang selanjutnya disebut Program DTS merupakan kelompok kegiatan pengembangan Sumber Daya Manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan tujuan dan sasaran tertentu, yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada Warga Negara Indonesia (WNI).
2.	Persyaratan Peserta	Disesuaikan dengan tema pelatihan yang diikuti, informasi persyaratan secara lengkap dapat di akses secara terbuka melalui website https://digitalent.kominfo.go.id/akademi
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pengumuman Pelatihan DTS Akademi VSGA, FGA, DEA, TA, dan GTA - Perekrutan peserta melalui: - Mitra/Pemkab Kota/BPSDM Provinsi (mekanisme PKS & Pemetaan) - Lembaga, asosiasi dll di Kabupaten/Kota - Umum - Calon peserta melakukan pendaftaran melalui Website Digitalent (https://digitalent.kominfo.go.id) - Proses seleksi peserta dilakukan sesuai syarat juknis masing-masing akademi pelatihan - Pengumuman peserta dapat dilihat melalui Web Digitalent by Email, Calon Peserta ; WA, Blast, IG Balai ; Japri WA - Peserta mengikuti kegiatan pelatihan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui Akun DTS (https://digitalent.kominfo.go.id), email peserta dan akun sosial media BBPSDMP Kominfo Medan paling kurang 3 (tiga) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa: - Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan - Kurikulum dan Materi Pelatihan - Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan - Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	- Pengaduan disampaikan kepada Kepala BBPSDMP Kominfo Medan apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan - Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: - Melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBPSDMP Kominfo Medan, Kantor Kementerian Komunikasi dan Informatika RI BBPSDMP Kominfo Medan, Jl. Tombak No. 31, Kel. Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara - Email: bbpsdmpkmedan@gmail.com - Form pengaduan melalui link https://dumas.kominfo.go.id/ - Media Sosial: balaiibesarmedan (Instagram) - Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan. - Kementerian Kominfo akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3x24 jam (hari kerja) - Kementerian Kominfo akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut.

STANDAR PELAYANAN

2. Jenis Pelayanan : Penyelenggaraan Pelatihan Pengenalan TIK bagi Penyandang Disabilitas a. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelatihan Pengenalan TIK bagi kalangan Disabilitas merupakan bimbingan teknis berbasis kompetensi nasional di bidang teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dengan subjek pelatihan para penyandang disabilitas.
2.	Persyaratan Peserta	Kalangan Disabilitas
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pengumuman Pelatihan Pengenalan TIK - Perekrutan peserta melalui: - Mitra/Pemkab Kota/BPSDM Provinsi (mekanisme PKS & Pemetaan) - Lembaga, asosiasi dll di Kabupaten/Kota - Umum - Calon peserta melakukan pendaftaran melalui panitia pelaksana - Proses seleksi peserta dilakukan sesuai persyaratan dan kuota pelatihan - Pengumuman peserta dapat dilihat melalui Web Digitalent by Email, Calon Peserta ; WA, Blast, IG Balai ; Japri WA - Peserta mengikuti kegiatan pelatihan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan melalui; WA, Blast, IG Balai ; Japri WA paling kurang 3 (tiga) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa: - Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan - Kurikulum dan Materi Pelatihan - Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan - Sertifikat Pelatihan
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan disampaikan kepada Kepala BBPSDMP Kominfo Medan apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan - Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: - Melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBPSDMP Kominfo Medan, Kantor Kementerian Komunikasi dan Informatika RI BBPSDMP Kominfo Medan, Jl. Tombak No. 31, Kel. Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara - Email: bbpsdmpkmedan@gmail.com - Form pengaduan melalui link https://dumas.kominfo.go.id/ - Media Sosial: balaibesarmedan (Instagram) - Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan. - Kementerian Kominfo akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3x24 jam (hari kerja) - Kementerian Kominfo akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut.

STANDAR PELAYANAN

3. Jenis Pelayanan : Koordinasi Program Kerja Bersama BBPSDMP Kominfo Medan

a. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mitra kerja BBPSDMP Kominfo Medan
2.	Persyaratan Peserta	a. Mitra/Pemkab Kota/BPSDM Provinsi (mekanisme PKS & Pemetaan) b. Lembaga, asosiasi dll di Kabupaten/Kota c. Umum
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Menerima Nota Dinas dari BBPSDMP Kominfo Medan untuk koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan dan menindaklanjuti nota dinas dengan memberikan arahan dan disposisi b. Menerima disposisi untuk berkoordinasi program kerja dan memberi tugas kepada Ketua/PIC Tim kemitraan untuk berkoordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan c. Menerima disposisi untuk koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan dan menyusun membagi tugas koordinasi program kerja kepada anggota tim kemitraan d. Mengidentifikasi kebutuhan dan format koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan e. Melakukan koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan f. Melakukan analisis dan menyusun laporan koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan g. Menelaah laporan koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan Bila ya: diparaf dan disampaikan ke kabag umum, bila tidak: dikembalikan ke ketua tim untuk dilakukan perbaikan h. Menerima dan memeriksa laporan koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan. Bila ya: diparaf dan disampaikan ke kabalai, bila tidak: dikembalikan ke kabag umum untuk dilakukan perbaikan i. Menerima dan memeriksa laporan koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan. Bila ya: ditanda tangan, bila tidak: dikembalikan ke kabag umum untuk dilakukan perbaikan j. Menyampaikan laporan koordinasi program kerja bersama BBPSDMP Kominfo Medan yang ditanda tangani kepada Kabalai kepada pihak terkait.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi pelaksanaan koordinasi paling kurang 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pengaduan disampaikan kepada Kepala BBPSDMP Kominfo Medan apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan 2. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: 1) Melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBPSDMP Kominfo Medan, Kantor Kementerian Komunikasi dan Informatika RI BBPSDMP Kominfo Medan, Jl. Tombak No. 31, Kel. Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 2) Email: bbpsdmpkmedan@gmail.com 3) Form pengaduan melalui link https://dumas.kominfo.go.id/ 4) Media Sosial: balaibesarmedan (Instagram) 3. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan. 4. Kementerian Kominfo akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3x24 jam (hari kerja) 5. Kementerian Kominfo akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut.

TERIMA KASIH