

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

PEMBANGUNAN KARAKTER SDM TRANSPORTASI



I. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 125 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Pembangunan Karakter Sumber Daya Manusia Transportasi;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Internal BP3KSDMT Nomor: 04/SOP/BP3KSDMT/09/2025 tentang Pelaksanaan Pelayanan kepada Masyarakat/Publik.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Standar Pelayanan ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan bagi seluruh pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Pendidikan dan Pelatihan Pembangunan Karakter Sumber Daya Manusia Transportasi, guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

III. JENIS LAYANAN

Balai Pendidikan dan Pelatihan Pembangunan Karakter Sumber Daya Manusia Transportasi menyelenggarakan jenis layanan sebagai berikut:

1. **Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pembangunan Karakter;**
 - o Diklat Pembangunan Karakter bagi Calon Taruna;
 - o Diklat Pembangunan Karakter bagi CPNS/Taruna;
 - o Diklat Pembangunan Karakter bagi PNS;
 - o Diklat Pembangunan Karakter bagi Pejabat Pengawas;
 - o Diklat Pembangunan Karakter bagi Pejabat Administrator.
2. **Persewaan Fasilitas Sarana dan Prasarana serta Jasa Lainnya;**
3. **Penanganan Pengaduan Masyarakat;**
4. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).**

IV. STANDAR PELAYANAN

A. PELAYANAN DIKLAT

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Kelengkapan Dokumen	Output
1	Penerimaan Surat Permohonan	1 Hari Kerja	- Surat Permohonan - Surat Tugas - Form Kesehatan	Surat Persetujuan/Penolakan
2	Verifikasi Kelengkapan Administrasi	1 Hari Kerja	Checklist Persyaratan	Dokumen Hasil Verifikasi
3	Konfirmasi Penerimaan Permohonan	1 Hari Kerja	Surat Konfirmasi	Informasi Jadwal, Lokasi, dan Persyaratan
4	Pelaksanaan Diklat	Sesuai Jadwal	- Modul - Daftar Hadir - Rundown Acara	Pelaksanaan Kegiatan Diklat
5	Penerbitan Sertifikat	1 Hari Kerja	- Sertifikat - Daftar Hadir Final	Dokumen Sertifikat

B. PERSEWAAN FASILITAS SARANA DAN PRASARANA

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Kelengkapan Dokumen	Output
1	Penerimaan Surat Permohonan	1 Hari Kerja	Surat Permohonan Sewa	Surat Persetujuan Prinsip
2	Peninjauan Lokasi dan Fasilitas	1 Hari Kerja	Berita Acara Survey	Dokumen Hasil Survey
3	Penyusunan RAB & Penawaran Biaya	2 Hari Kerja	- Rencana Anggaran Biaya (RAB) - Surat Penawaran	Dokumen Penawaran Harga

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Kelengkapan Dokumen	Output
4	Penandatanganan Perjanjian Kerjasama	1 Hari Kerja	Nota Kesepahaman (MoU) / Perjanjian Kerjasama	Dokumen Perjanjian yang Mengikat
5	Serah Terima dan Penggunaan Fasilitas	Sesuai Jadwal	Berita Acara Serah Terima	Dokumen Serah Terima Fasilitas

C. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Kelengkapan Dokumen	Output
1	Pencatatan & Registrasi Pengaduan	1 Hari Kerja	Formulir Pengaduan	Laporan Pengaduan Tercatat
2	Verifikasi & Pemeriksaan Awal Pengaduan	1 Hari Kerja	Berita Acara Verifikasi	Dokumen Hasil Verifikasi
3	Penanganan & Pemberian Respon	5 Hari Kerja	Laporan Tindak Lanjut	Dokumen Respon dan Tindakan
4	Pemantauan & Evaluasi Kepuasan	1 Hari Kerja	Formulir Evaluasi Kepuasan	Data Tingkat Kepuasan Masyarakat

D. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Kelengkapan Dokumen	Output
1	Penyusunan Kuesioner SKM	2 Hari Kerja	Formulir Kuesioner	Instrumen Survei yang Valid
2	Distribusi dan Pengumpulan Kuesioner	1 Minggu	Database Responden	Data Responden

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Kelengkapan Dokumen	Output
3	Analisis Data & Perhitungan IKM	1 Hari Kerja	Laporan Hasil Survei	Dokumen Evaluasi dan Nilai IKM
4	Penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	2 Hari Kerja	Dokumen Rencana Tindak Lanjut	Rencana Aksi Perbaikan Pelayanan

V. TARIF LAYANAN (PNBP)

Berikut adalah tarif layanan:

A. PRASARANA

- **Asrama:** Rp 75.000/orang/malam
- **Aula:** Rp 1.750.000/hari
- **Ruang Kelas:** Rp 450.000/hari
- **Kolam Latih:** Rp 20.000/orang
- **Camping Ground:** Rp 35.000/orang
- **Gedung Audio Visual:** Rp 450.000/hari
- **Sport Hall:** Rp 75.000/jam
- **Guest House Besar:** Rp 1.350.000/hari
- **Guest House Kecil:** Rp 850.000/hari

B. TRANSPORTASI

- **Truk Kapasitas 25 Orang (12 jam):** Rp 850.000/unit
- **Komodo (per trip):** Rp 150.000/unit
- **Hiace (12 jam):** Rp 900.000/unit
- **Sepeda Gunung:** Rp 110.000/unit/hari

C. OUTBOUND & KEGIATAN

- **Multi Element:** Rp 45.000/orang/trip
- **Paint Ball:** Rp 100.000/orang/game
- **Panahan Profesional:** Rp 50.000/orang/jam
- **Flying Fox:** Rp 100.000-50.000/orang/trip
- **Rubber Boat:** Rp 400.000-500.000/unit

D. JASA PROFESI

- **Fasilitator:** Rp 200.000
- **Dokter:** Rp 500.000
- **Perawat:** Rp 300.000
- **Safety Officer:** Rp 500.000
- **Pengajar Teori (Eselon 3):** Rp 900.000
- **Pengajar Teori (Eselon 2):** Rp 1.000.000
- **Pengajar Teori (Eselon 1):** Rp 1.400.000
- **Praktisi:** Rp 1.700.000

Catatan: Tarif dapat berubah sesuai ketentuan yang berlaku

VI. SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

Setiap layanan didukung dengan:

- Komputer/Laptop
- Jaringan Internet
- Sistem Informasi dan Aplikasi Pendukung
- Printer dan Peralatan Cetak
- Peralatan Komunikasi
- Media Penyimpanan Data
- Alat Tulis Kantor (ATK)

VII. KETENTUAN UMUM

1. Setiap layanan wajib disertai dokumen pendukung lengkap dan valid
2. Layanan tanpa dokumen pendukung tidak dapat dipertanggungjawabkan
3. Permohonan yang tidak ditindaklanjuti dalam 5 hari kerja akan dieskalasi
4. Seluruh layanan bersifat transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

VIII. MONITORING DAN EVALUASI

Standar Pelayanan ini akan ditinjau dan disempurnakan secara berkala berdasarkan:

- Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Perubahan peraturan perundang-undangan
- Kebutuhan dan masukan pengguna layanan
- Hasil evaluasi internal

Disahkan di: Bandung

Pada Tanggal: 17 September 2025

**KEPALA Balai Pendidikan dan Pelatihan
Pembangunan Karakter SDM Transportasi,**



Eko Sudarmanto, M.Pd., M.Mar.E

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 197101262002121001