LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN
KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI
KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA
NOMOR: 058/P.4/HKM.02.2/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI
KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Menimbang :

1. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan pemangku kepentingan, perlu adanya Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Manajemen Kinerja;
2. bahwa berdasarkan hasil masukan pada pelaksanan *Publik Hearing* Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijkaan Manajemen Kinerja;
3. bahwa Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Manajemen Kinerja.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Repulik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nomor 6477);

5. Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2024 tentang Lembaga Administrasi Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 184);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1455);
7. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52).

**MEMUTUSKAN** :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Manajemen Kinerja yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu terdiri atas Standar Pelayanan:

1. Standar Pelayanan Penerbitan Jurnal Transformasi Administrasi;
2. Standar Pelayanan Advokasi Penyusunan Dokumen;
3. Standar Pelayanan Pendaftaran Peserta Pelatihan dan Pengembangan;
4. Standar Pelayanan Fasilitasi Tenaga Pelatihan;
5. Standar Pelayanan Penyewaan Sarana Prasarana PNBP;
6. Standar Pelayanan Permintaan Data/Informasi Publik;
7. Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Publik.

KETIGA : Standar Pelayanan menjadi pedoman dalam memberikan jaminan dan kepastian pelayanan.

KEEMPAT : Penerapan Standar Pelayanan bersifat dinamis dan dapat dilakukan evaluasi serta perubahan secara terus menerus, cepat dan tepat untuk penyesuaian sesuai kebutuhan organisasi.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Aceh Besar
Pada tanggal 01 April 2025

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA

NOMOR: 058/P.4/HKM.02.2/2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA

**STANDAR PELAYANAN**

**PENERBITAN JURNAL TRANSFORMASI ADMINISTRASI**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| A. *SERVICE DELIVERY* | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Artikel ilmiah hasil penelitian/analisis kebijakan;<br>2. Artikel ilmiah belum pernah dipublikasikan;<br>3. Tema artikel ilmiah sesuai dengan administrasi publik, kebijakan publik dan manajemen kinerja. |
| 2. | Prosedur | 1. Penulis (*author*) mengirimkan artikel ilmiah kepada Redaksi JTA melalui email jurnal.jta@gmail.com;<br>2. Penulis (*author*) membuat akun pada *open journal system (OJS)* untuk mengirimkan artikel ilmiah;<br>3. Editor menerima artikel ilmiah dan melakukan proses editorial terkait kesesuaian tema dan format penulisan JTA, dengan ketentuan:<br>1. jika belum sesuai, editor mengembalikan artikel ilmiah ke penulis (*author*) untuk dilakukan perbaikan.<br>2. jika sudah sesuai, editor akan meneruskan ke mitra bestari.<br>4. Editor menerima artikel ilmiah hasil perbaikan dan meneruskan ke mitra bestari untuk direviu;<br>5. Mitra Bestari mereviu artikel ilmiah dan korespondensi dengan Penulis (*author*) mengenai perbaikan teknis dan substansi;<br>6. Editor menerima draf final artikel ilmiah hasil perbaikan untuk kemudian dilanjutkan proses *copyediting, layouting* dan *proofreading*;<br>7. Melakukan penerbitan dan publikasi artikel ilmiah JTA. |
| 3. | Waktu Pelayanan | 30 hari kerja. |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis. |
| 5. | Produk | Jurnal Transformasi Administrasi. |

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900<br>Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| ***B. MANUFACTURING*** | | |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 9 Tahun 2018 tentang Akreditasi Jurnal Ilmiah;<br>2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Jurnal Ilmiah Elektronik;<br>3. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52). |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Alat Tulis;<br>2. Komputer/Laptop;<br>3. Ruang Pertemuan;<br>4. OJS;<br>5. Jaringan internet (WIFI);<br>6. Media komunikasi;<br>7. Media Aplikasi Penerbitan Jurnal. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Menguasai kebijakan dan proses pengelolaan dan penerbitan jurnal ilmiah;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer dan perangkat/sistem aplikasi jurnal;<br>3. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 1 (satu) orang Ketua Editor;<br>2. 3 (tiga) orang Editor Bagian;<br>3. 3 (tiga) orang Korektor;<br>4. 2 (dua) orang Pengelola Peramban Jurnal;<br>5. 5 (lima) orang Mitra Bestari. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Penerbitan Jurnal Transformasi Administrasi sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung, kepastian biaya dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Penerbitan Jurnal Transformasi Administrasi dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan Mutu. |

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

**STANDAR PELAYANAN**
**ADVOKASI PENYUSUNAN DOKUMEN**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| *A. SERVICE DELIVERY* | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan Advokasi;<br>2. Surat Perjanjian Kerja Sama;<br>3. Rancangan kerja advokasi (bisa dalam bentuk Kerangka Acuan Kerja atau format lainnya);<br>4. Advokasi yang berkaitan dengan kebijakan dan transformasi administrasi pemerintahan. |
| 2. | Prosedur | 1. *Stakeholder* mengirimkan surat permintaan advokasi;<br>2. *Stakeholder* menerima surat berisi keputusan diterima atau tidaknya permintaan;<br>3. *Stakeholder* mengikuti kegiatan internalisasi berbagi pengetahuan dan keahlian;<br>4. Bersama-sama dengan *Stakeholder* menyusun dokumen kebijakan sesuai topik advokasi;<br>5. *Stakeholder* menerima hasil dokumen advokasi. |
| 3. | Waktu Pelayanan | 1. Persetujuan advokasi selambat-lambatnya 7 hari kerja;<br>2. Pelaksanaan advokasi sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam Perjanjian Kerja Sama. |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan dalam Perjanjian Kerja Sama. |
| 5. | Produk | Dokumen advokasi. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900<br>Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| *B. MANUFACTURING* | | |
| **N0** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Lembaga Administrasi Negara;<br>2. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52). |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Materi sesuai topik advokasi;<br>2. Ruang Pertemuan;<br>3. ATK;<br>4. Komputer/Laptop;<br>5. LCD Proyektor; |

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. *Laser pointers.* |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami kebijakan dan proses teknis advokasi penyusunan dokumen kebijakan;<br>2. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 1 (satu) orang Ketua Tim;<br>2. Anggota tim menyesuaikan dengan Perjanjian Kerjasama. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Advokasi Penyusunan Dokumen sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung, kepastian biaya dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Advokasi Penyusunan Dokumen dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan Mutu. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN

PENDAFTARAN PESERTA PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| A | *SERVICE DELIVERY* | |
| 1. | Persyaratan | 1. Surat pengusulan peserta dari instansi;<br>2. Peserta Pelatihan dan Pengembangan adalah Aparatur Sipil Negara;<br>3. Jenis pelatihan meliputi pelatihan dasar, teknis, manajerial, fungsional dan sosial kultural. |
| 2. | Prosedur | 1. Pemohon menyampaikan surat pengusulan peserta;<br>2. Penyelenggara menyampaikan informasi ketersediaan kuota peserta pelatihan;<br>3. Penyelenggara menetapkan SK Calon Peserta dan mengirimkan ke instansi pengusul;<br>4. Peserta mengunggah dokumen persyaratan ke aplikasi sidilana.lan.go.id;<br>5. Penyelenggara memeriksa kelengkapan dokumen kepesertaan;<br>6. Penyelenggara menetapkan SK Peserta Pelatihan;<br>7. Penyelenggara mengirimkan surat pemanggilan peserta kepada instansi pengirim. |
| 3. | Waktu Pelayanan | Selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah pemohon menyampaikan surat pengusulan peserta, tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di instansi pengirim. |
| 4. | Biaya/Tarif | 1. Biaya pendaftaran gratis;<br>2. Biaya pelatihan dan pengembangan sesuai dengan tarif PNBP yang berlaku di LAN;<br>3. Tidak dipungut biaya untuk jenis pelatihan dan pengembangan yang dibiayai oleh DIPA LAN. |
| 5. | Produk | 1. Surat Persetujuan atau Penolakan Usulan Pendaftaran;<br>2. Surat Keputusan Penetapan Peserta. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900<br>Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| B. | *MANUFACTURING* | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52);<br>2. Peraturan terkait masing-masing jenis pelatihan. |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Kalender pelatihan;<br>2. Komputer/laptop;<br>3. Aplikasi sidilana.lan.net;<br>4. Media komunikasi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami kebijakan dan proses teknis penyelenggaraan pelatihan; |

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sidilana.lan.net;<br>3. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang pengelola pelayanan pelatihan. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Pendaftaran Peserta Pelatihan dan Pengembangan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Pendaftaran Peserta Pelatihan dan Pengembangan dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan Mutu. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN
FASILITASI TENAGA PELATIHAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| A. | *SERVICE DELIVERY* | |
| 1. | Persyaratan | Surat Permohonan Permintaan Tenaga Pengajar pelatihan |
| 2. | Prosedur | 1. Pemohon menyampaikan Surat Permintaan Fasilitasi Tenaga Pelatihan secara tertulis;<br>2. Penyelenggara Layanan menyesuaikan kepakaran atau sertifikasi pengajar dan kesesuaian jam mengajar di internal;<br>3. Penyelenggara Layanan menyampaikan nama tenaga pengajar yang akan memfasilitasi pelatihan;<br>4. Penyelenggara Layanan membuat Surat Tugas yang dikirimkan kepada Pemohon. |
| 3. | Waktu Pelayanan | Selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja. |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan peraturan yang berlaku. |
| 5. | Produk | Penyediaan Tenaga Pelatihan. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900<br>Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| B. | *MANUFACTURING* | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52);<br>2. Peraturan terkait masing-masing jenis pelatihan. |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Komputer/Laptop;<br>2. Media komunikasi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami teknis dan substansi terkait pengelolaan tenaga pengajar dalam pelatihan;<br>2. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Fasilitasi Tenaga Pelatihan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Fasilitasi Tenaga Pelatihan dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan |

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | Keselamatan Pelayanan | Mutu. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

**STANDAR PELAYANAN**
**PENYEWAAN SARANA DAN PRASARANA**
**PENDAPATAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| A. *SERVICE DELIVERY* | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan penyewaan Sarpras PNBP untuk kegiatan yang relevan dengan tugas dan fungsi Pusjar SKMK;<br>2. Surat permohonan penyewaan Sarpras PNBP umum lainnya (selain kegiatan yang berafiliasi dengan partai politik). |
| 2. | Prosedur | 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan;<br>2. Pengelola menyampaikan ketersediaan Sarpras kepada pemohon selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja setelah permohonan diterima (dapat melalui surat, lisan, telepon, layanan pesan);<br>3. Pemohon mengisi formulir ketentuan penggunaan Sarpras dan menyerahkannya kepada Pengelola Sarpras 2 (dua) hari sebelum kegiatan dilaksanakan;<br>4. Penundaan atau pembatalan penyewaan Sarpras baik dari pihak penyewa atau penyedia harus disampaikan dalam masa 2 (dua) hari sebelum hari pemakaian;<br>5. Pemohon melakukan pembayaran sewa melalui rekening bendahara penerimaan Pusjar SKMK dengan nomor rekening 7550075754 An. BPN 001 PUSLATBANG KHAN selambat-lambatnya 1 (satu) hari setelah pemakaian Sarana dan Prasarana. |
| 3. | Waktu Pelayanan | Senin s/d Kamis: Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB<br>Jumat: Pukul 08.00 s/d 16.30 WIB. |
| 4. | Biaya/Tarif | 1. Untuk konsultasi dan pengecekan tidak dipungut biaya;<br>2. Untuk pemakaian Sarpras (sesuai PP Tarif PNBP LAN):<br>a. Asrama VIP : Rp.250.000,-/hari;<br>b. Asrama standar : Rp.175.000,-/hari;<br>c. Auditorium : Rp.4.500.000,-/hari (8 Jam);<br>d. Ruang Kelas Kapasitas 40 orang : Rp.400.000,-/hari (8 Jam);<br>e. Ruang Kelas Kapasitas 20 Orang : Rp.300.000,-/hari (8 Jam);<br>f. Ruang FGD Kapasitas 15 Orang : Rp.200.000,-/hari (8 Jam);<br>g. Mini Theater : Rp.1.000.000,-/hari (8 Jam);<br>h. Proyektor : Rp.350.000,-/hari (8 Jam);<br>i. Proyektor : Rp.100.000,-/jam |
| 5. | Produk | Penyediaan Sarpras PNBP. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900 |

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | | Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| B. *MANUFACTURING* | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Lembaga Administrasi Negara;<br>2. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52). |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Sarana:<br>1. Auditorium:<br>● Podium<br>● Kursi 250 buah<br>● *Soundsystem*<br>● Jaringan internet (WIFI)<br>● *AC*<br>● LCD/Proyektor (tarif terpisah)<br>2. Minitheater:<br>● Kursi 100 buah<br>● *Soundsystem*<br>● Jaringan internet (WIFI)<br>● AC<br>● LCD/Proyektor (tarif terpisah)<br>3. Ruang Kelas:<br>● Meja dan kursi<br>● *Soundsystem*<br>● Komputer<br>● Papan Flipchart<br>● AC<br>● Jaringan internet (WIFI)<br>● LCD/Proyektor (tarif terpisah)<br>4. Kamar VIP:<br>● Tempat tidur (*King Size*)<br>● Kamar mandi<br>● Televisi<br>● Jaringan internet (WIFI)<br>● AC |

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | | ● *Water Heater*<br>5. Kamar Standar:<br>● Tempat tidur (2 *single bed*)<br>● Kamar Mandi<br>● Jaringan Internet (WIFI)<br>● AC<br>● *Water Heater*<br>2. Prasarana:<br>● Ruang makan<br>● Masjid<br>● Toilet<br>● Area Parkir<br>● Fasilitas Olahraga<br>● Fasilitas Keamanan 24 Jam |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami kebijakan dan proses terkait penyewaan Sarpras;<br>2. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang yang terdiri dari:<br>2 (dua) orang Pengelola PNBP Sarpras;<br>2 (dua) orang Pengelola Sarpras. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Penyewaan Sarpras PNBP sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung, kepastian biaya dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Penyewaan Sarpras PNBP dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan Mutu. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| A. *SERVICE DELIVERY* | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Permintaan dilakukan terhadap informasi publik yang terdapat dalam Daftar Informasi Publik (DIP) Pusjar SKMK;<br>2. Permohonan diajukan dalam bentuk tertulis atau tidak tertulis;<br>3. Permohonan dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, organisasi swasta, atau masyarakat yang oleh ketentuan relevan dan memiliki kepentingan untuk data informasi tersebut. |
| 2. | Prosedur | 1. Mengisi formulir permintaan informasi publik yang tersedia atau dapat mengunduh melalui website aceh.lan.go.id;<br>2. Mengirim atau memberikan formulir permohonan baik secara langsung atau melalui email Pusjar SKMK pusjarskmk@lan.go.id;<br>3. Pengelola informasi publik memberikan respon awal terhadap permintaan yang masuk selambat-lambatnya 1 x 24 jam;<br>4. Pengelola informasi publik memberikan informasi yang diminta. |
| 3. | Waktu Pelayanan | 1. Respon awal selambat-lambatnya 1 x 24 jam;<br>2. Pemberian/pemenuhan informasi publik 10 hari kerja (dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis). |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis. |
| 5. | Produk | Pemberian Informasi Publik. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900<br>Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| B. *MANUFACTURING* | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>4. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia |

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | | Tahun 2025 Nomor 52). |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Media *Online dan Offline*;<br>2. Alat Tulis;<br>3. Komputer/Laptop;<br>4. *Front Office*;<br>5. Ruang Pelayanan Informasi Publik. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami kebijakan dan teknis proses pengelolaan informasi publik;<br>2. Memahami proses pengelolaan permintaan informasi publik;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan media/aplikasi pelayanan;<br>4. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang yang terdiri dari PPID LAN Pelaksana dan Pengelola Kehumasan. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Permintaan Informasi Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung, kepastian biaya dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Permintaan Informasi Publik dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan Mutu. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

**STANDAR PELAYANAN**
**PENGELOLAAN PENGADUAN**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| A. *SERVICE DELIVERY* | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Penerima layanan Pusjar SKMK;<br>2. Bukti pelayanan yang tidak sesuai standar;<br>3. Pengaduan dilakukan paling lambat 30 hari sejak menerima layanan;<br>4. Penyampaian pengaduan dilakukan dengan cara mengisi form pengaduan. |
| 2. | Prosedur | 1. Penerima layanan menyampaikan aduan terhadap layanan disertai dengan bukti pendukung melalui media pengaduan;<br>2. Tim Pengelola Pengaduan memberikan respon awal terhadap aduan yang masuk selambat-lambatnya 1 x 24 jam;<br>3. Tim Pengelola Pengaduan menganalisis dan mencatat substansi pengaduan;<br>4. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan informasi penanganan atau penyelesaian terhadap aduan layanan kepada penerima layanan;<br>5. Penerima layanan memberikan tanggapan terhadap penanganan pengaduan. |
| 3. | Waktu Pelayanan | 1. Respon awal selambat-lambatnya dalam waktu 1 x 24 Jam hari kerja;<br>2. Penyelesaian pengaduan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja. |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis. |
| 5. | Produk | Respon dan Penyelesaian Pengaduan. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan ke Tim Pengelola Pengaduan melalui:<br>a. Alamat Pengaduan dan saran:<br>Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352<br>b. Kotak Saran<br>c. Humas Pusjar SKMK<br>Whatsapp : 0811-6889-997<br>Telepon : 0651-8010-900<br>Instagram : @lan_pusjarskmk<br>Facebook : Puslatbang KHAN<br>Website : aceh.lan.go.id<br>2. Pengelolaan pengaduan dan saran mengacu pada Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. |
| B. *MANUFACTURING* | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan |

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| | | |
|---|---|---|
| | | Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;<br>5. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 52). |
| 2. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Media Pengaduan *Online/Offline*;<br>*2.* Alat Tulis;<br>*3.* Perekam;<br>*4.* Komputer/Laptop.<br>*5. Front Office*;<br>*6.* Ruang Pengaduan dan PPID. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami kebijakan dan proses terkait pengelolaan pengaduan;<br>2. Mampu berkomunikasi dengan baik. |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tim Pengelola Pengaduan (1 Ketua dan 7 Orang Anggota). |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Pengelolaan Pengaduan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, adanya sarpras yang mendukung, kepastian biaya dan SDM yang kompeten di bidangnya. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pusjar SKMK menjamin seluruh pelayanan Pengelolaan Pengaduan dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penerima layanan melalui Maklumat Layanan dan Kebijakan Mutu. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berjenjang oleh Kepala Pusjar SKMK, Kepala Bagian Umum, dan Tim Kerja secara berkala triwulan, semester dan tahunan;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dalam bentuk laporan kinerja. |

KEPALA PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN KINERJA,

Said Fadhil

Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).