

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES) CIKARANG
NOMOR HK.02.03/A.XVIII/ 3515/2026
T E N T A N G
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PELATIHAN KESEHATAN CIKARANG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN CIKARANG

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Bapelkes Cikarang;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 6887);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 444);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 582).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN CIKARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN BALAI PELATIHAN KESEHATAN CIKARANG.

PERTAMA : Standar Pelayanan Bapelkes Cikarang merupakan pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang menegaskan komitmen pimpinan dan seluruh pegawai dalam menerapkan standar pelayanan secara konsisten, efektif, akuntabel, dan transparan.

Kebijakan ini dilaksanakan untuk menjamin kualitas pelayanan, memberikan kepastian layanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

KEDUA

Komponen Standar Pelayanan di Bapelkes Cikarang dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme & Prosedur
- 3) Waktu Layanan
- 4) Biaya Tarif
- 5) Produk
- 6) Penanganan Pengaduan

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

KETIGA

: Standar Pelayanan pada Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang yang meliputi komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) adalah sebagai berikut:

- 1) Standar Pelayanan Pelatihan *Full Online* (APBN)
- 2) Standar Pelayanan Pelatihan *Blended* (APBN)
- 3) Standar Pelayanan Pelatihan Klasikal (APBN)
- 4) Standar Pelayanan Pelatihan Klasikal (PNBP)
- 5) Standar Pelayanan Webinar
- 6) Standar Pelayanan MOOC
- 7) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Praktik Lapangan Mahasiswa
- 8) Standar Pelayanan Akomodasi
- 9) Standar Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan

10) Standar Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

11) Standar Pelayanan Perpustakaan Online PADI
(Pustaka Digital)

KEEMPAT Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dilakukan reviu secara berkala dan dapat disempurnakan berdasarkan hasil evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Standar pelayanan di Bapelkes Cikarang sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bekasi

Pada tanggal 6 Juli 2026

KEPALA BALAI PELATIHAN
KESEHATAN CIKARANG,



AGUS PURWONO KARTIKO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PELATIHAN KESEHATAN CIKARANG
NOMOR: HK.02.03/A.XVIII/3515/2026
TANGGAL : 6 JULI 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN BALAI PELATIHAN
KESEHATAN CIKARANG

1. Standar Pelayanan Pelatihan *Full Online* (APBN)

A. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Surat tugas 2. Surat penempatan tugas dicantumkan keterangan pendidikan terakhir dan disahkan oleh pimpinan. (sesuai contoh surat penempatan). 3. Surat komitmen pembelajaran dan pelatihan (sesuai contoh) 4. Dokumen kelengkapan peserta sesuai dengan surat Kepala Bapelkes Cikarang, hal pemanggilan peserta. 5. Calon peserta memiliki akun SI Diklat dan melakukan registrasi pelatihan https://bc.bapelkescikarang.or.id/ 6. Kriteria dan Jumlah Peserta berdasarkan Kurikulum Pelatihan Terakreditasi.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1. Tim Penyelenggara melakukan <i>recruitment</i> : a. Metode terbuka, tim penyelenggara menyeleksi calon peserta b. Metode tertutup, tim penyelenggara berkoordinasi dengan unit kerja yang diundang untuk mengirimkan peserta 2. Peserta pelatihan melakukan registrasi melalui aplikasi SI Diklat Bapelkes Cikarang 3. Tim penyelenggara pelatihan melakukan pemanggilan peserta melalui surat Kepala Balai; 4. Tim penyelenggara mengundang peserta ke dalam <i>Whatsapp</i> Grup Pelatihan; 5. Tim penyelenggara melakukan pengarahan program terhadap peserta pelatihan; 6. Peserta pelatihan mendaftar pelatihan di Plataran Sehat (https://lms.kemkes.go.id/) untuk mengikuti proses pembelajaran; 7. Peserta melakukan presensi, evaluasi fasilitator, evaluasi penyelenggara dan evaluasi peserta; 8. Peserta menerima e-sertifikat pelatihan pada plataran sehat;

			9. Peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.
3	Waktu Pelayanan	:	Sesuai Kurikulum Pelatihan Terstandar
4	Biaya/Tarif	:	APBN/ Gratis
5	Produk	:	E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang Lapor

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 6 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 7 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 Aplikasi LMS Plataran Sehat dan SI Diklat 2 Perpustakaan online - Pustaka Digital (PADI) Bapelkes Cikarang 3 Perangkat dan fasilitas pendukung <i>Zoom Meeting</i> (akun Zoomi, komputer/laptop, kamera, mikrofon, speaker, dan jaringan internet).
3	Kompetensi pelaksana	:	1 Pimpinan : Telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan Management of Training (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan <i>Training Officer Course</i> (TOC) atau memiliki pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan.

			3 Tenaga Pelatih : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan widyasiwara/TPK/TOT/Akta/ Pekerti atau pengalaman melatih dan untuk instruktur memiliki pengalaman dalam melakukan pembimbingan praktik sesuai materi terkait. 4 Pengendali Pelatihan : Memiliki sertifikat pelatihan/workshop pengendali pelatihan. 5 Tim Keuangan : memahami peraturan dan perundangan terkait pertanggungjawaban keuangan 6 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan minimal D3 b. Memiliki kompetensi sebagai pengelola sistem informasi pelatihan/memiliki pengalaman kerja dalam pengelolaan sistem informasi pelatihan.
4	Pengawasan internal	:	1 Kepala Balai 2 Ketua Tim Kerja Pelatihan 3 Pengendali Pelatihan 4 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	5-6 Orang Tim penyelenggara & Fasilitator/ instruktur
6	Jaminan pelayanan	:	Penyelenggaraan pelayanan pelatihan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Data pribadi peserta dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan pelatihan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan 3 Evaluasi Fasilitator

2. Standar Pelayanan Pelatihan *Blended* (APBN)

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Surat tugas 2. Surat penempatan tugas dicantumkan keterangan pendidikan terakhir dan disahkan oleh pimpinan. (sesuai contoh surat penempatan). 3. Surat komitmen pembelajaran dan pelatihan (sesuai contoh). 4. Dokumen kelengkapan peserta sesuai dengan surat Kepala Bapelkes Cikarang, hal pemanggilan peserta. 5. Calon peserta memiliki akun SI Diklat dan melakukan registrasi pelatihan, https://bc.bapelkesdiklat.or.id/ 6. Kriteria dan Jumlah Peserta berdasarkan Kurikulum Pelatihan Terakreditasi.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1. Tim Penyelenggara melakukan <i>recruitment</i> : a. Metode terbuka, tim penyelenggara menyeleksi calon peserta b. Metode tertutup, tim penyelenggara berkoordinasi dengan unit kerja yang diundang untuk mengirimkan peserta; 2. Peserta pelatihan melakukan registrasi melalui aplikasi SI Diklat Bapelkes Cikarang; 3. Tim penyelenggara pelatihan melakukan pemanggilan peserta melalui surat Kepala Balai; 4. Tim penyelenggara mengundang peserta ke dalam <i>Whatsapp</i> Grup Pelatihan; 5. Tim penyelenggara melakukan pengarahan program terhadap peserta pelatihan; 6. Peserta Pelatihan mendaftar di Plataran Sehat (https://lms.kemkes.go.id/) untuk mengikuti proses pembelajaran; 7. Penyelenggara, Fasilitator dan peserta melaksanakan pelatihan dan pembelajaran yang dilakukan secara daring/online; 8. Kedatangan peserta akan di layani oleh resepsionis di Lobby asrama Odjo Radiat; 9. Penyelenggara, Fasilitator dan peserta melaksanakan pelatihan secara luring sampai dengan penutupan; 10. Peserta mendapatkan e-sertifikat pelatihan pada plataran sehat; 11. Peserta pelatihan menyerahkan kunci ke petugas asrama saat <i>checkout</i>/ meletakkan kunci di kotak kunci; 12. Peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.

3	Waktu Pelayanan	:	Sesuai Kurikulum Pelatihan Terstandar
4	Biaya/Tarif	:	APBN/Gratis
5	Produk	:	E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. Call Center 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 6 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 7 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 LMS : Plataran Sehat dan SI Diklat 2 Terdapat fasilitas akomodasi (kelas, auditorium, asrama, ruang makan) 3 Perpustakaan offline maupun online (pustaka Digital) 4 Fasilitas ILBK (Instalasi Lab dan Bengkel Kerja) 5 Sarana Penunjang lainnya sarana olahraga, WIFI, mushola, kantin, parkir dan fasilitas ramah kelompok rentan.
3	Kompetensi pelaksana	:	1 Pimpinan : Telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan Management of Training (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan <i>Training Officer Course</i> (TOC) atau memiliki pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan.

			3 Tenaga Pelatih : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan widyasiwara/TPK/TOT/Akta/ Pekerti atau pengalaman melatih dan untuk instruktur memiliki pengalaman dalam melakukan pembimbingan praktik sesuai materi terkait. 4 Pengendali Pelatihan : Memiliki sertifikat pelatihan/workshop pengendali pelatihan. 5 Tim Keuangan : memahami peraturan dan perundangan terkait pertanggungjawaban keuangan 6 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan minimal D3 b. Memiliki kompetensi sebagai pengelola sistem informasi pelatihan/memiliki pengalaman kerja dalam pengelolaan sistem informasi pelatihan.
4	Pengawasan internal	:	1 Kepala Balai 2 Ketua Tim Kerja Pelatihan 3 Pengendali Pelatihan 4 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	5-6 Orang Tim penyelenggara & Fasilitator/ instruktur
6	Jaminan pelayanan	:	Penyelenggaraan pelayanan pelatihan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Pengamanan lingkungan oleh petugas keamanan (Security) 24 jam 2 Pelayanan jalur evakuasi, titik kumpul, rambu keselamatan. 3 Data pribadi peserta dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan pelatihan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan 3 Evaluasi Fasilitator

3. Standar Pelayanan Pelatihan Klasikal (APBN)

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Surat tugas 2. Surat penempatan tugas dicantumkan keterangan pendidikan terakhir dan disahkan oleh pimpinan. (sesuai contoh surat penempatan). 3. Surat komitmen pembelajaran dan pelatihan (sesuai contoh) 4. Dokumen kelengkapan peserta sesuai dengan surat Kepala Bapelkes Cikarang, hal pemanggilan peserta. 5. Calon peserta memiliki akun SI Diklat dan melakukan registrasi pelatihan. https://bc.bapelkescikarang.or.id/ 6. Kriteria dan Jumlah Peserta berdasarkan Kurikulum Pelatihan Terakreditasi.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1. Tim Penyelenggara melakukan <i>recruitment</i> : a. Metode terbuka, tim penyelenggara menyeleksi calon peserta b. Metode tertutup, tim penyelenggara berkoordinasi dengan unit kerja yang diundang untuk mengirimkan peserta, 2. Peserta pelatihan melakukan registrasi melalui aplikasi SI Diklat Bapelkes Cikarang 3. Tim penyelenggara pelatihan melakukan pemanggilan peserta melalui surat Kepala Balai; 4. Tim penyelenggara mengundang peserta ke dalam <i>Whatsapp</i> Grup Pelatihan; 5. Tim penyelenggara melakukan pengarahan program terhadap peserta pelatihan; 6. Peserta Pelatihan mendaftar di Plataran Sehat (https://lms.kemkes.go.id/) untuk mengikuti proses pembelajaran; 7. Kedatangan peserta akan di layani oleh resepsionis di <i>lobby</i> asrama Odjo Radiat dan mendapatkan kunci kamar asrama; 8. Penyelenggara, fasilitator dan peserta melaksanakan pelatihan secara luring dan dilakukan <i>quality control</i> oleh penjamin /pengendali mutu pelatihan; 9. Peserta mendapatkan e-sertifikat pelatihan pada plataran sehat; 10. Peserta pelatihan menyerahkan kunci ke petugas asrama saat <i>checkout</i>/ meletakkan kunci di kotak kunci; 11. Peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.

3	Waktu Pelayanan	:	Sesuai Kurikulum Pelatihan Terstandar
4	Biaya/Tarif	:	APBN/Gratis
5	Produk	:	E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. Call Center 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 6 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 7 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 LMS : Plataran Sehat dan SI Diklat 2 Terdapat fasilitas akomodasi (kelas, auditorium, asrama, ruang makan) 3 Perpustakaan offline maupun online (pustaka Digital) 4 Fasilitas ILBK (Instalasi Lab dan Bengkel Kerja) 5 Sarana Penunjang lainnya Wifi, sarana olahraga, mushola, kantin, tempat parkir dan fasilitas Ramah kelompok rentan
3	Kompetensi pelaksana	:	1 Pimpinan : Telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan Management of Training (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan <i>Training Officer Course</i> (TOC) atau memiliki pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan. 3 Tenaga Pelatih : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan widyasiwara/TPK/TOT/

			Akta/ Pekerti atau pengalaman melatih dan untuk instruktur memiliki pengalaman dalam melakukan pembimbingan praktik sesuai materi terkait. 4 Pengendali Pelatihan : Memiliki sertifikat pelatihan/workshop pengendali pelatihan. 5 Tim Keuangan : memahami peraturan dan perundangan terkait pertanggungjawaban keuangan 6 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan minimal D3 b. Memiliki kompetensi sebagai pengelola sistem informasi pelatihan/memiliki pengalaman kerja dalam pengelolaan sistem informasi pelatihan.
4	Pengawasan internal	:	1 Pimpinan 2 Ketua Tim Kerja Pelatihan 3 Pengendali Pelatihan 4 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	1 Orang Pimpinan, 5-6 Orang Per Tim penyelenggara & Fasilitator/ instruktur
6	Jaminan pelayanan	:	1 Penyelenggaraan pelayanan pelatihan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Pengamanan lingkungan oleh petugas keamanan (Security) 24 jam Pelayanan jalur evakuasi, titik kumpul, rambu keselamatan. 3 Data pribadi peserta dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan pelatihan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan 3 Evaluasi Fasilitator

4. Standar Pelayanan Pelatihan Klasikal (PNBP)

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Surat tugas 2. Surat penempatan tugas dicantumkan keterangan pendidikan terakhir dan disahkan oleh pimpinan. (sesuai contoh surat penempatan). 3. Surat komitmen pembelajaran dan pelatihan (sesuai contoh). 4. Dokumen kelengkapan peserta sesuai dengan surat Kepala Bapelkes Cikarang, hal pemanggilan peserta. 5. Calon peserta memiliki akun SI DIklat dan melakukan registrasi pelatihan https://bc.bapelkescikarang.or.id/ 6. Kriteria dan Jumlah Peserta berdasarkan Kurikulum Pelatihan Terakreditasi.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1. Tim Penyelenggara melakukan <i>recruitment</i> : a. Metode terbuka, tim penyelenggara menyeleksi calon peserta b. Metode tertutup, tim penyelenggara berkoordinasi dengan unit kerja yang diundang untuk mengirimkan peserta, 2. Peserta pelatihan melakukan registrasi melalui aplikasi SI DIklat Bapelkes Cikarang 3. Tim penyelenggara pelatihan melakukan pemanggilan peserta melalui surat Kepala Balai; 4. Tim penyelenggara mengundang peserta ke dalam <i>Whatsapp Grup</i> Pelatihan; 5. Peserta/instansi melakukan pembayaran pelatihan sesuai tarif PNBP : a. Bendahara penerima menerbitkan kode billing; b. Peserta pelatihan/ instansi melakukan pembayaran pelatihan melalui Bank (ATM/teller/Internet Banking/Mobile Banking - MPN)/ kantor Pos/<i>e-commerce</i>; c. Peserta/instansi menyerahkan bukti setor pembayaran PNBP ke bendahara penerima; d. Bendahara penerima memberikan <i>Inovice</i> kepada peserta pelatihan/instansi. 6. Tim penyelenggara melakukan pengarahan program terhadap peserta pelatihan; 7. Peserta Pelatihan mendaftar di Plataran Sehat (https://lms.kemkes.go.id/) untuk mengikuti proses pembelajaran; 8. Kedatangan peserta akan di layani oleh resepsionis di <i>lobby</i> asrama Odjo Radiat dan mendapatkan kunci kamar asrama; 9. Penyelenggara, fasilitator dan peserta melaksanakan pelatihan secara luring dan dilakukan <i>quality control</i> oleh penjamin/pengendali mutu pelatihan; 10. Peserta mendapatkan e-sertifikat pelatihan pada plataran sehat;

			11. Peserta pelatihan menyerahkan kunci ke petugas asrama saat <i>checkout</i>/ meletakkan kunci di kotak kunci; 12. Peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.
3	Waktu Pelayanan	:	Sesuai Kurikulum Pelatihan Terstandar
4	Biaya/Tarif	:	Berbayar , sesuai dengan pola Tarif PP 64 Tahun 2019 Tentang Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kemenkes.
5	Produk	:	E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum		1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 6. Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 7. Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. LMS : Plataran Sehat dan SI Diklat 2. Terdapat fasilitas akomodasi (kelas, auditorium, asrama, ruang makan) 3. Perpustakaan offline maupun online (Pustaka Digital) 4. Fasilitas ILBK (Instalasi Lab dan Bengkel Kerja) 5. Sarana Penunjang lainnya sarana olahraga, hiburan dan mushola, tempat parkir, fasilitas ramah kelompok rentan dan Wifi yang dapat diakses

3	Kompetensi pelaksana	:	1 Pimpinan : Telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan <i>Management of Training</i> (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan <i>Training Officer Course</i> (TOC) atau memiliki pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan. 3 Tenaga Pelatih : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan widyasiwara/TPK/TOT/Akta/Pekerti atau pengalaman melatih dan untuk instruktur memiliki pengalaman dalam melakukan pembimbingan praktik sesuai materi terkait. 4 Pengendali Pelatihan : Memiliki sertifikat pelatihan/workshop pengendali pelatihan. 5 Tim Keuangan : memahami peraturan dan perundangan terkait pertanggungjawaban keuangan 6 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan minimal D3 b. Memiliki kompetensi sebagai pengelola sistem informasi pelatihan/memiliki pengalaman kerja dalam pengelolaan sistem informasi pelatihan.
4	Pengawasan internal	:	1 Pimpinan 2 Ketua Tim Kerja Pelatihan 3 Ketua Tim PNB 4 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	5-6 Orang Tim penyelenggara & Fasilitator/ instruktur
6	Jaminan pelayanan	:	1 Penyelenggaraan pelayanan pelatihan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Pengamanan lingkungan oleh petugas keamanan (Security) 24 jam. 2 Pelayanan jalur evakuasi, titik kumpul, rambu keselamatan. 3 Data pribadi peserta dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan pelatihan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan 3 Evaluasi Fasilitator

5. Standar Pelayanan Webinar

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

1	Persyaratan	:	1 Melakukan pendaftaran melalui link registrasi https://lms.kemkes.go.id/ 2 Memiliki akun di LMS Plataran Sehat 3 Melakukan Presensi 4 Mengikuti pembelajaran webinar dan LMS Plataran Sehat 5 Kuota peserta ditentukan oleh Tim Penyelenggara
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1 Peserta melakukan registrasi melalui link yang sudah disediakan oleh tim penyelenggara; 2 Peserta melakukan presensi melalui link yang sudah disediakan oleh tim Penyelenggara; 3 Tim Penyelenggara membuka pembelajaran LMS Pelataran Sehat melalui : a. Metode terbuka (seluruh peserta dapat mendaftar sesuai kuota dan melanjutkan pembelajaran) b. Metode tertutup (peserta akan di undang dalam LMS Plataran Sehat) 4 Peserta mengikuti Webinar dan menyelesaikan pembelajaran di LMS Plataran Sehat (https://lms.kemkes.go.id/) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 5 Peserta mendapatkan e-sertifikat di LMS plataran sehat. 6 Peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.
3	Waktu Pelayanan	:	1 Penyelenggaraan sesuai jadwal yang ditentukan;
4	Biaya/Tarif	:	Gratis/APBN
5	Produk	:	E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1 Call Center 081190068611 SP4N 2 https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang Lapor

B Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan . (manufacturing)

1	Dasar Hukum		1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 5 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 6 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 Sarana pembelajaran digital, meliputi <i>Learning Management System</i> (LMS) Plataran Sehat, 2 Platform webinar/virtual meeting, Jaringan internet, serta perangkat teknologi informasi yang mendukung penyelenggaraan pelatihan secara luring, (blended learning).
3	Kompetensi pelaksana	:	1 Pimpinan : telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan Management of Training (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : memahami tata kelola penyelenggaraan webinar, mampu mengoperasikan platform webinar, memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik, serta memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan. 3 Narasumber/Pembicara : memiliki kompetensi sesuai bidang keahlian, menguasai substansi materi, serta memiliki pengalaman sebagai pengajar, fasilitator, atau praktisi sesuai topik webinar.. 4 Moderator : Mampu memandu jalannya webinar, mengelola sesi diskusi dan tanya jawab secara efektif, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan S1 b. Menguasai pengoperasian aplikasi webinar, mampu mengelola peserta, materi, dan mengatasi kendala teknis selama kegiatan berlangsung.

4	Pengawasan internal	:	1 Kepala Balai 2 Ketua Tim Kerja 3 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	7-12 Orang
6	Jaminan pelayanan	:	1 Bapelkes Cikarang menjamin penyelenggaraan webinar dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan, tepat waktu, profesional, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan peserta
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Data pribadi peserta dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan sesuai ketentuan yang berlaku, serta keabsahan dokumen pembelajaran yang diterbitkan sesuai ketentuan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi pada LMS Plataran Sehat

6. Standar Pelayanan MOOC

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Melakukan pendaftaran melalui link registrasi 2. Memiliki akun di LMS Plataran Sehat (https://lms.kemkes.go.id/) 3. Kriteria dan jumlah peserta berdasarkan kurikulum pelatihan terstandar.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1. Tim Penyelenggara melakukan <i>recruitment</i> melalui : a. metode terbuka, melalui media sosial, atau b. metode tertutup, tim penyelenggara berkoordinasi dengan unit kerja yang diundang untuk mengirimkan peserta. 2. Peserta melakukan pendaftaran melalui link registrasi. 3. Peserta mengikuti pelatihan MOOC dan menyelesaikan pembelajaran di LMS Plataran Sehat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 4. Peserta mendapatkan e-sertifikat pelatihan pada plataran sehat; 5. Alumni peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.
3	Waktu Pelayanan	:	Sesuai Kurikulum Pelatihan Terstandar
4	Biaya/Tarif	:	APBN/ Gratis
5	Produk	:	E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 5. Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan;
---	-------------	---	---

			6	Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 2	1 Sarana pembelajaran digital, meliputi <i>Learning Management System</i> (LMS) Plataran Sehat. 2 <i>Platform Video Conference</i> (<i>Zoom Meeting</i> atau aplikasi sejenis) sebagai media pelaksanaan tatap muka daring.
3	Kompetensi pelaksana	:	1 2 3 4	1 Pimpinan : Telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan <i>Management of Training</i> (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan <i>Training Officer Course</i> (TOC) atau memiliki pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan. 3 Narasumber/Pembiacara : memiliki kompetensi sesuai bidang keahlian, menguasai substansi materi, serta memiliki pengalaman sebagai pengajar, fasilitator, atau praktisi sesuai topik webinar. 4 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan S1 b. Memiliki kompetensi sebagai pengelola sistem informasi pelatihan/memiliki pengalaman kerja dalam pengelolaan sistem informasi pelatihan.
4	Pengawasan internal	:	1 2 3	1 Kepala Balai 2 Ketua Tim Kerja Pelatihan 3 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	7-12 Orang	
6	Jaminan pelayanan	:	1	Bapelkes Cikarang menjamin penyelenggaraan webinar dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan, tepat waktu, profesional, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan peserta
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1	Data pribadi peserta dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan sesuai ketentuan yang berlaku, serta keabsahan dokumen pembelajaran yang diterbitkan sesuai ketentuan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 2	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi pada LMS Plataran Sehat

7. Standar Pelayanan Praktik Lapangan Mahasiswa

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Surat permohonan pelaksanaan Praktik Lapangan beserta kebutuhan praktik, yang dituangkan ke dalam kerangka acuan, dan melampirkan daftar nama calon peserta praktik. 2. Calon peserta memiliki akun SI Diklat dan melakukan registrasi pelatihan https://bc.bapelkescikarang.or.id/
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1. Instansi/peserta mengusulkan surat permohonan melalui Srikandi/Call Center 081190068611; 2. Penyelenggara (Bapelkes Cikarang) melakukan analisa terhadap : a) Ketersediaan fasilitas/akomodasi sesuai jadwal yang dimohonkan. b) Menyusun/ memeriksa kembali perjanjian kerjasama/ nota kesepahaman c) Analisis kebutuhan Praktik Lapangan sebagai bahan penyusunan jadwal, struktur program. d) Tim PNBPN melakukan analisis dan perhitungan biaya penggunaan fasilitas/praktik lapangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Petugas call center memberikan surat balasan, melalui aplikasi Srikandi atau media komunikasi lainnya; 4. Instansi/peserta melakukan pembayaran kegiatan praktik lapangan sesuai tarif PNBPN : a. Bendahara penerima menerbitkan kode billing; b. Peserta praktik/ instansi melakukan pembayaran melalui Bank (ATM/teller/Internet Banking/Mobile Banking - MPN)/ kantor Pos/e-commerce; c. Peserta/instansi menyerahkan bukti setor pembayaran PNBPN ke bendahara penerima; d. Bendahara penerima memberikan <i>Inovoice</i> kepada peserta praktik/instansi.; 5. Tim penyelenggara melakukan pengarahan program terhadap peserta praktik; 6. Peserta praktik melakukan registrasi melalui aplikasi SI Diklat Bapelkes Cikarang dan dimonitoring oleh instansi pengirim/pembimbing/pendamping praktik. 7. Kedatangan peserta akan di layani oleh resepsionis di lobby asrama Odjo Radiat dan mendapatkan kunci kamar asrama; 8. Peserta, penyelenggara, dan instruktur melaksanakan praktik lapangan secara luring mulai dari pembukaan, evaluasi sampai dengan penutupan;

		9. Peserta praktik menyerahkan kunci ke petugas asrama saat <i>checkout</i> / meletakkan kunci di kotak kunci; 10 E-sertifikat Praktik Lapangan diterbitkan dan diberikan kepada peserta paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah penutupan; 11 Peserta akan menjadi responden pada survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Bapelkes Cikarang sesuai waktu yang ditentukan.
3	Waktu Pelayanan	: Sesuai Jadwal Praktik Lapangan
4	Biaya/Tarif	: Berbayar , sesuai dengan pola Tarif PP 64 Tahun 2019 Tentang Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kemenkes
5	Produk	: E-Sertifikat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	: 1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 6 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 7 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1 LMS SI Diklat 2 Terdapat fasilitas akomodasi (kelas, auditorium, asrama, ruang makan) 3 Fasilitas ILBK (Instalasi Lab dan Bengkel Kerja) 4 Perpustakaan offline maupun online (Pustaka Digital) 5 Sarana penunjang lainnya sarana olahraga, WIFI, mushola, tempat parkir dan fasilitas ramah kelompok rentan.

3	Kompetensi pelaksana	:	1 Pimpinan : Telah memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kepemimpinan/pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan/pelatihan Management of Training (MoT)/pelatihan lain yang setara. 2 Penyelenggara : Memenuhi persyaratan telah mengikuti pelatihan <i>Training Officer Course</i> (TOC) atau memiliki pengalaman kerja dalam pelatihan bidang kesehatan. 3 Fasilitator/Instruktur : Memiliki pengalaman sebagai instruktur/fasilitator, memiliki keahlian sesuai dengan materi praktik. 4 Pengendali Pelatihan : Memiliki sertifikat pelatihan/workshop pengendali pelatihan. 5 Tim Keuangan : memahami peraturan dan perundangan terkait pertanggungjawaban keuangan 6 Pengelola Sistem Informasi Pelatihan : a. Berlatar belakang Pendidikan minimal D3 b. Memiliki kompetensi sebagai pengelola sistem informasi pelatihan/memiliki pengalaman kerja dalam pengelolaan sistem informasi pelatihan.
4	Pengawasan internal	:	1 Pimpinan 2 Ketua Tim Kerja Pelatihan 3 Ketua Tim PNB 4 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	5-6 Orang Tim penyelenggara, & Fasilitator/instruktur
6	Jaminan pelayanan	:	1 Penyelenggaraan pelayanan praktik lapangan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Pengamanan lingkungan oleh petugas keamanan (Security) 24 jam 2 Pelayanan jalur evakuasi, titik kumpul, rambu keselamatan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan 3 Evaluasi Fasilitator

8. Standar Pelayanan Akomodasi

A. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1 Surat Permohonan Fasilitas yang mencantumkan informasi sebagai berikut : a. kebutuhan sarana prasarana yang akan digunakan b. Jumlah peserta c. Waktu pelaksanaan d. <i>Contact person</i> e. Sumber anggaran (terlampir contoh format surat permohonan)
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	1 Pelanggan mengusulkan surat permohonan melalui Srikandi/ <i>Call Center</i> 081190068611; 2 Melakukan analisa : a) Operator Layanan Operasional verifikasi dan analisis ketersediaan fasilitas/akomodasi sesuai jadwal yang dimohonkan. b) Tim PNBPN melakukan analisis dan perhitungan biaya penggunaan fasilitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3 Petugas <i>call center</i> memberikan tautan/formulir permohonan penggunaan fasilitas kepada pelanggan (termasuk pelayanan kelompok rentan); 4 Petugas <i>call center</i> memberikan surat balasan, melalui aplikasi Srikandi atau media komunikasi lainnya; 5 Apabila permohonan disetujui, (jika dikenakan biaya): a) Tim PNBPN memberikan kode billing pada pelanggan sesuai ketentuan; b) Pelanggan melakukan pembayaran melalui Bank (ATM, teller, Internet Banking/Mobile Banking - MPN)/kantor Pos/Tokopedia c) Pelanggan menyerahkan bukti setor pembayaran PNBPN ke Tim PNBPN; d) Tim PNBPN memberikan <i>Invoice</i> kepada Pelanggan 6 Pada hari pelaksanaan, pelanggan melakukan <i>check-in</i> dan menerima kunci di resepsionis gedung asrama Odjo Radiat. 7 Setelah kegiatan selesai, pelanggan melakukan <i>check-out</i> dan pengembalian kunci asrama kepada petugas resepsionis gedung asrama yang ditempati/ Kotak Kunci di resepsionis. 8 Pelanggan mengisi SKM sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3	Waktu Pelayanan	:	1 Total waktu proses sampai mendapatkan surat balasan/ konfirmasi fasilitas maksimal 3 hari kerja;
4	Biaya/Tarif	:	Tarif PNBPN PP 64 Tahun 2019
5	Produk	:	Layanan Akomodasi

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1 Nomor Telephone Penanggungjawab gedung yang tercantum di lobby masing-masing gedung asrama 2 Call Center 081190068611 3 SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang
---	---	---	--

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang 3 Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan 4 Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 5 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; Keputusan Direktur Jenderal Tenaga Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/2627/2024 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Audit Mutu Internal 6 Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan 7 Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 Kamar tidur dengan luas untuk 2 orang 2 Dapat dikunci, dan mudah dibersihkan 3 Memiliki sistem pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik. 4 Memiliki peralatan kamar tidur seperti cermin, set meja belajar, AC lemari pakaian.
3	Kompetensi pelaksana	:	1 Minimal pendidikan SMA 2 Memahami tata tertib asrama
4	Pengawasan internal	:	1 Ketua Tim Kerja Dukman 2 Ketua Tim Kerja IV 3 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	2 Orang Per Asrama
6	Jaminan pelayanan	:	1 Pelayanan akomodasi dilakukan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Pengamanan lingkungan oleh petugas keamanan (Security) 24 jam 2 Pelayanan Jalur Evakuasi, titik kumpul, rambu keselamatan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan 3 Penilaian Perilaku dan Kinerja individu oleh Pimpinan dan Pegawai, yang dikelola Tim Dukungan Manajemen bagian kepegawaian.

9. Standar Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan

A Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Identitas diri untuk SP4N LAPOR 2. Nomor Telephone untuk <i>Call Center</i> 3. Pelapor menyampaikan pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi melalui web SP4N-LAPOR!/<i>Call Center</i> Bapelkes Cikarang dengan mencantumkan identitas (dirahasiakan), kronologi pengaduan, serta bukti pendukung apabila tersedia.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	A. SP4N Lapor 1) Pelapor menyampaikan pengaduan, informasi, konsultasi melalui web SP4N-LAPOR! : ● Dengan memilih katagori laporan, ● Mengisi pengaduan/informasi/konultasi ● Menggugah bukti pengaduan apabila ada 2) Admin SP4N-LAPOR! melakukan verifikasi administrasi, dan mendisposisikan kepada Bapelkes Cikarang, 3) Tim Penanganan Bapelkes Cikarang melakukan telaah dan menyiapkan tindak lanjut. 4) Admin menyampaikan tanggapan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. 5) Pengaduan dinyatakan selesai apabila telah ditindaklanjuti dan mendapat status selesai pada aplikasi. B. <i>Call Center</i> 081190068611 1) Pelapor menyampaikan pengaduan, informasi, konsultasi melalui nomor telephone <i>Call Center</i> : 2) Tim Penanganan Bapelkes Cikarang melakukan telaah dan menyiapkan tindak lanjut. 3) Admin <i>Call Center</i> menyampaikan tanggapan/tindaklanjut
3	Waktu Pelayanan	:	Jam Layanan Senin s.d Kamis 07.30 s.d 16.00 WIB Jumat 07.30 s.d 16.30 WIB (Kecuali Libur Nasional)
4	Biaya/Tarif	:	APBN/Gratis
5	Produk	:	Layanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum		1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan ; 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan; 5 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 6 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 Sarana pengaduan <i>Call Center</i> 081190068611 2 SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang
3	Kompetensi pelaksana	:	1 Petugas merupakan pegawai yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Balai, memahami standar pelayanan dan mekanisme penanganan informasi, konsultasi, serta pengaduan, memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan prima, mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan, berintegritas, responsif, serta menjaga kerahasiaan data pengguna layanan.
4	Pengawasan internal	:	1. Ketua Tim Layanan Informasi, Konsultasi dan pengaduan 2. Ketua Tim Penanganan Pengaduan
5	Jumlah pelaksana	:	5-10 Orang layanan informasi, konsultasi dan pengaduan
6	Jaminan pelayanan	:	1 Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan secara cepat, tepat, transparan, profesional, responsif, mudah diakses, dan tanpa dipungut biaya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Data pelapor dan informasi yang disampaikan melalui media pengaduan, termasuk SP4N-LAPOR!, dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

10. Standar Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

A. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1 Telah terdaftar menjadi anggota Perpustakaan Bapelkes Cikarang, Masyarakat umum mengisi E-formulir pendaftaran anggota perpustakaan; 2 Jumlah Koleksi yang dapat dipinjam maksimal 10 eksemplar. 3 Sistem Pelayanan Sistem Terbuka (<i>Open Access</i>) Pemustaka dapat langsung masuk ke ruang koleksi dan memilih buku mandiri. 4 Pastikan koleksi yang ada pinjam dalam kondisi baik, apabila saat pengembalian rusak/hilang maka diwajibkan untuk mengganti buku yang sama Layanan Sirkulasi Perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	A. Peminjaman Koleksi Buku 1) Pemustaka berkunjung ke Perpustakaan Bapelkes Cikarang dan mengisi buku tamu; 2) Pemustaka mencari koleksi perpustakaan melalui OPAC pada perangkat komputer yang tersedia dan mencatat nomor klasifikasi buku yang dicari; 3) Pemustaka menelusuri koleksi buku pada rak sesuai dengan subjek/judul/pengarang, bila kesulitan dapat meminta bantuan petugas pelayanan; 4) Pemustaka menyerahkan koleksi buku yang dipinjam kepada petugas pelayanan, dengan menyebutkan id anggota perpustakaan; 5) Pemustaka mendapatkan <i>Loan Receipt</i> pemijaman (tanda terima Peminjaman) dan menggunakan koleksi buku. B. Perpanjangan Koleksi Buku 1) Pemustaka dapat berkunjung secara langsung dengan mengisi buku tamu/ dapat juga menghubungi petugas pelayanan; 2) Pemustaka menginformasikan akan memperpanjang pinjaman koleksi buku dengan menyebutkan nomor anggota; 3) Pemustaka mendapatkan <i>loan receipt</i> perpanjangan. C. Pengembalian Koleksi Buku : 1) Pemustaka berkunjung ke Perpustakaan Bapelkes Cikarang dan mengisi buku tamu; 2) Pemustaka mengembalikan koleksi buku kepada petugas pelayanan 3) Pemustaka mendapatkan <i>Loan Receipt</i> pengembalian.
3	Waktu Pelayanan		Lamanya pinjam koleksi buku 10 hari kerja, dengan 2 kali perpanjangan

			Jam Layanan Perpustakaan Senin s.d Kamis 07.30 s.d 12.00 WIB 12.00 s.d 16.00 WIB Jumat 07.30 s.d 11.30 WIB 12.00 s.d 16.30 WIB (Kecuali libur Nasional)
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Layanan Sirkulasi Perpustakaan, Layanan baca ditempat dan Layanan Katalog Online
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) No. 58 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Kesehatan 3 Pedoman akreditasi perpustakaan berdasarkan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 181 Tahun 2025 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Khusus Lembaga Pemerintah, terdapat 6 komponen yang harus dipenuhi. 4 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 5 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Tahun 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 Memiliki ruangan koleksi bahan perpustakaan, ruang baca, ruang sirkulasi dan ruang kegiatan operasional staf perpustakaan. 2 Memiliki sistem pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik. 3 Memiliki sarana telusur informasi 4 Memiliki koleksi buku 5 Memiliki fasilitas kantin pustaka rasa- kantin kejujuran dengan <i>self service</i> 6 Memiliki peralatan : perangkat komputer penelusuran, AC, Rak buku

3	Kompetensi pelaksana	:	1 D3/ S1 Perpustakaan 2 Pendidikan SMA Sederajat yang memahami alur, peraturan dan perundangan pelayanan perpustakaan
4	Pengawasan internal	:	1 Ketua Tim Kerja Dukman 2 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	1 Orang
6	Jaminan pelayanan	:	1 Pelayanan sirkulasi perpustakaan dilakukan sesuai dengan instruksi kerja yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Pengamanan lingkungan oleh petugas keamanan (Security) 24 jam 2 Pelayanan jalur evakuasi, titik kumpul, rambu keselamatan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan

11. Standar Pelayanan Perpustakaan Online PADI (Pustaka Digital)

A. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	:	1. Telah terdaftar menjadi anggota Perpustakaan Bapelkes Cikarang; 2. Masyarakat umum melakukan pendaftaran anggota, pada aplikasi PADI melalui link https://link.kemkes.go.id/DownloadPADI ; 3. Melampirkan tanda pengenalan/kartu pelajar/ Id card ASN dengan format jpg/png dengan melampirkan NIP.
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	:	A Download/Unduh Dan Instal Aplikasi PADI melalui 1. Windows untuk Laptop/PC : s.kemkes.go.id/LandingPagePADIBC 2. Playstore untuk Mobile : s.kemkes.go.id/MobilePADIBC B Keanggotaan PADI/Akun Padi (Perpustakaan Digital) 1. Klik Menu Daftar Menu terdapat di pojok kanan aplikasi 2. Mengisi Data Diri ❖ Isi data diri ❖ Upload tanda pengenalan ❖ Klik Daftar 3. Verifikasi Email Buka email yang sudah di daftarkan untuk aktivasi email (Klik AKTIVASI) 4. Pemustaka akan mendapatkan informasi setelah akun disetujui oleh admin Bapelkes Cikarang C Pemustaka dapat membaca koleksi digital sesuai dengan kebutuhan
3	Waktu Pelayanan	:	Pustaka Digital dapat diakses 1 x 24 Jam
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Layanan Pustaka Digital (PADI)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	:	1. <i>Call Center</i> 081190068611 2. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id/instansi/balai-pelatihan-kesehatan-cikarang

B. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

1	Dasar Hukum	:	1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Permenkes No. 58 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di Lingkungan Kemenkes 3 Pedoman akreditasi perpustakaan berdasarkan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 181 Tahun 2025 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Khusus Lembaga Pemerintah, terdapat 6 komponen yang harus dipenuhi. 4 Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor : HK.02.02/F/131/2025 Tentang Pedoman Dan Instrumen Akreditasi Lembaga Penyelenggara Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Bidang Kesehatan; 5 Standar Sumber Daya Pelatihan Bidang Kesehatan Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan Th. 2023.
2	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	:	1 Aplikasi baca <i>Ebook</i> (aplikasi PADI) yang dapat diakses melalui HP Android maupun perangkat komputer 2 Koleksi ebook dengan subjek kesehatan, pengembangan diri, motivasi dan rekreasi.
3	Kompetensi pelaksana	:	1 D3/ S1 Perpustakaan 2 Pendidikan SMA Sederajat yang memahami alur, peraturan dan perundangan pelayanan perpustakaan
4	Pengawasan internal	:	1 Ketua Tim Kerja Dukman 2 Tim Audit Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	:	1 Orang
6	Jaminan pelayanan	:	1 Pelayanan PADI perpustakaan dilakukan sesuai dengan instruksi kerja yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1 Data pribadi pengguna perpustakaan digital dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan sesuai ketentuan yang berlaku 2 Sistem perpustakaan digital dilengkapi mekanisme keamanan akun pengguna melalui username dan password serta pengelolaan hak akses.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan

KEPALA BALAI PELATIHAN
KESEHATAN CIKARANG,



AGUS PURWONO KARTIKO