

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
SEKRETARIAT BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN  
BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN  
MANADO  
NOMOR KEP-77/BPP.11/2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN  
MANADO

KEPALA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN MANADO,

- 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 dalam penilaian kinerja dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, telah ditetapkan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 59 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan;
- c. bahwa dalam rangka penataan organisasi dan penyempurnaan standar pelayanan di lingkungan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado yang mengakomodasi perkembangan pelayanan terkini dan penyesuaian atas perubahan ketentuan terkait, perlu dilakukan penyusunan kembali standar pelayanan di lingkungan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1203);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana

Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN MANADO TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN MANADO.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Balai Diklat Keuangan Manado sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado ini .

KEDUA : Standar Pelayanan Balai Diklat Keuangan Manado sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:

- a. Penyelenggaraan Pembelajaran Klasikal;
- b. Penyelenggaraan E-Learning;
- c. Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh;
- d. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Internal; dan
- e. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Unit Pengguna.

KETIGA : Standar Pelayanan BPPK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA memuat informasi yang terdiri atas bagian:

- a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*); dan
- b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*).

KEEMPAT : Keputusan Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado ini mulai berlaku sejak tanggal 10 Juli 2026.

Ditetapkan di Manado  
pada tanggal 15 Juli 2026

KEPALA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
KEUANGAN MANADO,



Ditandatangani secara elektronik  
PUJO HARIYANTO

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
KEUANGAN MANADO NOMOR KEP-  
77/BPP.11/2026 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN BALAI PENDIDIKAN  
DAN PELATIHAN KEUANGAN

STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN MANADO

Standar Pelayanan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Manado meliputi 5 (lima) jenis layanan yaitu:

- a. Penyelenggaraan Pembelajaran Klasikal;
- b. Penyelenggaraan *E-Learning*;
- c. Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh;
- d. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Internal; dan
- e. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Unit Pengguna.

Adapun rincian muatan Standar Pelayanan dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan Pembelajaran Klasikal  
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:
  - 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| No. | Komponen                        | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                     | Tercantum dalam Pengumuman Hasil Verifikasi Peserta Pembelajaran dan/atau Surat Tugas dari Unit Eselon I.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Peserta bergabung dalam pembelajaran pada Learning Management System (LMS) yang dapat diakses melalui laman <a href="https://klc2.kemenkeu.go.id">https://klc2.kemenkeu.go.id</a>;</li><li>b. Manajer kelas memastikan peserta telah bergabung di LMS;</li><li>c. Proses pembelajaran dilaksanakan secara tatap muka/terjadwal dalam kelas dan penugasan lain sesuai dengan desain pembelajaran;</li><li>d. Peserta wajib hadir sesuai desain pembelajaran dan/atau aturan kehadiran;</li><li>e. Peserta wajib mengikuti evaluasi pembelajaran;</li><li>f. Peserta wajib melakukan validasi data diri dan pemutakhiran foto di akhir pembelajaran untuk meminimalisir risiko kesalahan pencetakan sertifikat; dan</li><li>g. Peserta wajib menyelesaikan <i>course</i> di LMS</li></ul> |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | sampai dengan selesai (progres 100%).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sesuai dengan desain dan jadwal pembelajaran masing-masing program pembelajaran; dan</li> <li>b. Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) tersedia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pembelajaran terakhir.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk pelayanan                         | Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) serta layanan pendukung pembelajaran klasikal lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Manajer kelas/petugas piket selama masa penyelenggaraan pembelajaran berlangsung;</li> <li>b. Formulir evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan;</li> <li>c. Media komunikasi kelas berupa media komunikasi elektronik, one stop information, dan/atau media sosial penyelenggara pembelajaran; dan</li> <li>d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>).</li> <li>2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> <li>3) Whistleblowing System (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> </li> </ul> <p>Penanganan Pengaduan:<br/>Pengaduan, saran, dan masukan yang disampaikan akan dicatat, diverifikasi dan diberikan respons atau solusi dalam jangka waktu maksimal 5 (lima) hari kerja sebagai respons awal.</p> |

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--------|
|-----|----------|--------|

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar hukum                             | <p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291);</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);</p> <p>d. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Manajemen Pembelajaran;</p> <p>e. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 250 Tahun 2024 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Pembelajaran; dan</p> <p>f. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor KEP-143/PP/2025 tentang Pedoman Standar Sarana dan Prasarana di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.</p> |
| 2. | g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | <p>a. <i>Learning Management System</i> (LMS);</p> <p>b. <i>Knowledge Management System</i> (KMS);</p> <p>c. Ruang kelas;</p> <p>d. Asrama;</p> <p>e. Ruang Makan;</p> <p>f. Konsumsi;</p> <p>g. Penatu;</p> <p>h. Perpustakaan;</p> <p>i. Laboratorium komputer;</p> <p>j. Ruang tunggu pengajar;</p> <p>k. piket/ruang pelayanan pembelajaran;</p> <p>l. Studio; dan</p> <p>m. Prasarana pendukung lainnya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Kompetensi pelaksana                    | <p>a. Kompetensi teknis;</p> <p>b. Kompetensi manajerial; dan</p> <p>c. Kompetensi sosial kultural.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>a. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Balai Diklat Keuangan Manado memastikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan sesuai standar mutu pembelajaran; dan</p> <p>b. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Balai Diklat Keuangan Manado/ pegawai yang ditugaskan melakukan pemantauan harian terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | <p>a. 1 (satu) orang pejabat pembuka dan penutup pembelajaran;</p> <p>b. 1 (satu) orang manajer kelas;</p> <p>c. Petugas piket sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan;</p> <p>d. Penceramah dan pengajar sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>e. Pembimbing praktikum sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>f. Pendamping PKL sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>g. Coach dan/atau mentor sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>h. Penyusun soal ujian dan pemeriksa hasil ujian sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>i. Validator soal ujian sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>j. Pengamat ujian sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; dan</p> <p>k. Pengawas ujian sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan.</p> |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>a. Jaminan Keamanan Informasi:<br/>Balai Diklat Keuangan Manado menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi spesifik peserta pembelajaran yang diperoleh selama penyelenggaraan pembelajaran, serta tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pembelajaran, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>b. Interaksi Profesional:<br/>Pelayanan pembelajaran dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan.</p> <p>c. Keselamatan Fisik:<br/>Balai Diklat Keuangan Manado dan peserta pembelajaran bersama-sama memastikan</p>                                                                                                            |

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                            | lingkungan pelatihan yang aman dan kondusif, serta mematuhi protokol keselamatan yang relevan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor KEP-143/PP/2025 tentang Pedoman Standar Sarana dan Prasarana di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Berdasarkan hasil evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan pembelajaran.                                                                                                                                                                                                                 |

b. Penyelenggaraan *E-Learning*

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| No. | Komponen                        | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                     | Tercantum dalam Pengumuman Hasil Verifikasi Peserta E-Learning dan/atau Surat Tugas dari Unit Eselon I.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Peserta bergabung dalam pembelajaran pada Learning Management System (LMS) yang dapat diakses melalui laman <a href="https://klc2.kemenkeu.go.id">https://klc2.kemenkeu.go.id</a>;</p> <p>b. PIC (person in charge) e-learning memastikan peserta telah bergabung di LMS;</p> <p>c. Proses pembelajaran dilaksanakan terjadwal dalam kelas virtual melalui laman <a href="https://klc2.kemenkeu.go.id">https://klc2.kemenkeu.go.id</a> dan penugasan lain sesuai dengan desain pembelajaran;</p> <p>d. Peserta wajib menyelesaikan <i>course</i> sampai dengan mendapatkan <i>badge</i> (progres 100%) sesuai jadwal pembelajaran;</p> <p>e. Peserta wajib mengikuti evaluasi pembelajaran; dan</p> <p>f. Peserta wajib melakukan validasi data diri dan pemutakhiran foto di akhir pembelajaran untuk meminimalisir risiko kesalahan pencetakan sertifikat.</p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian       | <p>a. Sesuai dengan desain dan jadwal masing-masing e-learning; dan</p> <p>b. Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) tersedia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pembelajaran terakhir.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.  | Biaya/tarif                     | Tidak dipungut biaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.  | Produk pelayanan                | <i>Badge</i> , sertifikat, dan/atau Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) serta layanan pendukung <i>e-learning</i> lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. PIC (<i>person in charge</i>) <i>e-learning</i> selama masa penyelenggaraan pembelajaran berlangsung;</li><li>b. Formulir evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan;</li><li>c. Media komunikasi kelas berupa media komunikasi elektronik, one stop information, dan/atau media sosial penyelenggara <i>e-learning</i>; dan</li><li>d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti:<ul style="list-style-type: none"><li>1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>).</li><li>2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li><li>3) Whistleblowing System (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>.</li></ul></li></ul> <p>Penanganan Pengaduan:<br/>Pengaduan, saran, dan masukan yang disampaikan akan dicatat, diverifikasi dan diberikan respons atau solusi dalam jangka waktu maksimal 5 (lima) hari kerja sebagai respons awal.</p> |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291);</li><li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);</li><li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri</li></ul> |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      | <p>Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291);</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);</p> <p>f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);</p> |
| 2. | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | <p>a. <i>Learning Management System</i> (LMS);</p> <p>b. <i>Knowledge Management System</i> (KMS);</p> <p>c. Ruang kelas virtual;</p> <p>d. Jaringan internet;</p> <p>e. Studio; dan</p> <p>f. Media pendukung <i>e-learning</i> lainnya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | Kompetensi pelaksana                 | <p>a. Kompetensi teknis;</p> <p>b. Kompetensi manajerial; dan</p> <p>c. Kompetensi sosial kultural.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. | Pengawasan internal                  | <p>a. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Balai Diklat Keuangan Manado memastikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan sesuai standar mutu pembelajaran; dan</p> <p>b. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Balai Diklat Keuangan Manado/pegawai yang ditugaskan melakukan pemantauan harian terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Jumlah pelaksana                           | a. 1 (satu) orang PIC (person in charge) e-learning;<br>b. Pengajar sesuai dengan desain pembelajaran;<br>c. <i>Coach</i> dan/atau mentor sesuai dengan desain pembelajaran;<br>d. Penyusun soal ujian dan pemeriksa hasil ujian sesuai dengan desain pembelajaran;<br>e. Validator soal ujian sesuai dengan desain pembelajaran;<br>f. Pengamat ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; dan<br>g. Pengawas ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan.                              |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Balai Diklat Keuangan Manado Berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Jaminan Keamanan Informasi:<br>BPPK menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi spesifik peserta e-learning yang diperoleh selama penyelenggaraan pembelajaran, serta tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pembelajaran, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan<br>b. Interaksi Profesional:<br>Pelayanan pembelajaran dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Berdasarkan hasil evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan pembelajaran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

- c. Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh
- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                    |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | Tercantum dalam Pengumuman Hasil Verifikasi Peserta Pembelajaran dan/atau Surat Tugas dari Unit Eselon I. |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta bergabung dalam pembelajaran pada <i>Learning Management System</i> (LMS) yang dapat diakses melalui laman <a href="https://klc2.kemenkeu.go.id">https://klc2.kemenkeu.go.id</a>;</li> <li>b. Manajer kelas memastikan peserta telah bergabung di LMS;</li> <li>c. Proses pembelajaran dilaksanakan secara tatap muka/terjadwal dalam kelas virtual dan penugasan lain sesuai dengan desain pembelajaran;</li> <li>d. Peserta wajib hadir sesuai desain pembelajaran dan/atau aturan kehadiran;</li> <li>e. Peserta wajib mengikuti evaluasi pembelajaran;</li> <li>h. Peserta wajib melakukan validasi data diri dan pemutakhiran foto di akhir pembelajaran untuk meminimalisir risiko kesalahan pencetakan sertifikat; dan</li> <li>i. Peserta wajib menyelesaikan <i>course</i> di LMS sampai dengan selesai (progres 100%).</li> </ul> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sesuai dengan desain dan jadwal pembelajaran masing-masing program pembelajaran; dan</li> <li>b. Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) tersedia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pembelajaran terakhir.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Produk pelayanan                         | Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) serta layanan pendukung Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas piket/manajer kelas selama masa penyelenggaraan pembelajaran berlangsung;</li> <li>b. Formulir evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan;</li> <li>c. Media komunikasi kelas berupa media komunikasi elektronik, one stop information, dan/atau media sosial penyelenggara pembelajaran; dan</li> <li>d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>).</li> <li>2) Sistem Pengelolaan Pengaduan</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                         |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>Penanganan Pengaduan:<br/>Pengaduan, saran, dan masukan yang disampaikan akan dicatat, diverifikasi dan diberikan respons atau solusi dalam jangka waktu maksimal 5 (lima) hari kerja sebagai respons awal.</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar hukum | <p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291);</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);</p> <p>d. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Manajemen Pembelajaran;</p> <p>e. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 250 Tahun 2024 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Pembelajaran; dan</p> |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      | f. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor KEP-143/PP/2025 tentang Pedoman Standar Sarana dan Prasarana di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | a. <i>Learning Management System</i> (LMS);<br>b. <i>Knowledge Management System</i> (KMS);<br>c. Ruang kelas virtual;<br>d. Jaringan internet;<br>e. Studio; dan<br>f. Media pendukung PJJ lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Kompetensi pelaksana                 | a. Kompetensi teknis;<br>b. Kompetensi manajerial; dan<br>c. Kompetensi sosial kultural.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Pengawasan internal                  | a. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Balai Diklat Keuangan memastikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan sesuai standar mutu pembelajaran; dan<br>b. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Balai Diklat Keuangan/pegawai yang ditugaskan melakukan pemantauan harian terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. | Jumlah pelaksana                     | a. 1 (satu) orang pejabat pembuka dan penutup pembelajaran;<br>b. 1 (satu) orang manajer kelas;<br>c. Petugas piket sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan;<br>d. Penceramah dan pengajar sesuai dengan desain pembelajaran;<br>e. <i>Coach</i> dan mentor sesuai dengan desain pembelajaran;<br>f. Pendamping PKL sesuai dengan desain pembelajaran;<br>g. Penyusun soal ujian dan pemeriksa hasil ujian sesuai dengan desain pembelajaran;<br>h. Validator soal ujian sesuai dengan desain pembelajaran;<br>i. Pengamat ujian sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan;<br>j. Pengawas ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; dan<br>k. Pemeriksa hasil ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan. |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Balai Diklat Keuangan Manado Berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Jaminan Keamanan Informasi:<br>Balai Diklat Keuangan Manado menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi spesifik peserta pembelajaran yang diperoleh selama penyelenggaraan pembelajaran, serta tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pembelajaran, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan<br>b. Interaksi Profesional:<br>Pelayanan pembelajaran dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Berdasarkan hasil evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan pembelajaran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

d. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Internal BPPK

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | a. Adanya surat permohonan resmi atau Naskah Dinas pengajuan penawaran asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP yang disampaikan oleh Pusklat/BDK dan Naskah Dinas jawaban terkait persetujuan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP dari Kepala Unit Kerja di Lingkungan Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;<br>b. Penyampaian informasi awal oleh Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan mengenai gambaran umum kondisi implementasi LO, PT, dan/atau MP saat ini, tantangan yang dihadapi, serta kebutuhan dan ruang lingkup asistensi yang diharapkan; dan<br>c. Penunjukan Narahubung ( <i>Person in Charge/PIC</i> ) oleh Unit Kerja di |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan untuk koordinasi pelaksanaan asistensi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Menerima Penawaran Asistensi:<br/>Pengguna Layanan menerima surat resmi atau Naskah Dinas dari Balai Diklat Keuangan Manado yang berisi penawaran untuk mendapatkan layanan asistensi.</p> <p>b. Menyampaikan Persetujuan dan Informasi Awal:<br/>Setelah mempertimbangkan penawaran, Pengguna Layanan menyiapkan dan menyampaikan Naskah Dinas jawaban kepada Kepala Balai Diklat Keuangan Manado.</p> <p>c. Menerima Surat Tugas Tim dan Melakukan Koordinasi:<br/>Setelah menyampaikan persetujuan, Pengguna Layanan akan menerima Surat Tugas Tim Asistensi yang telah ditandatangani. Selama periode ini, tim dari Pusdiklat/BDK mungkin akan menghubungi PIC untuk melakukan verifikasi dan memastikan detail kebutuhan asistensi telah dipahami dengan benar.</p> <p>d. Berpartisipasi dalam Pelaksanaan Asistensi:<br/>Pengguna Layanan, bersama dengan PIC dan para pemangku kepentingan internal lainnya, berpartisipasi aktif dalam kegiatan asistensi yang dilaksanakan oleh Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado. Kegiatan ini dapat berupa diskusi, pendampingan, fasilitasi, atau bentuk lainnya sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang telah disepakati bersama.</p> <p>e. Menerima Laporan Hasil Asistensi:<br/>Seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan, Pengguna Layanan akan menerima produk layanan utama, yaitu dokumen Laporan Hasil Asistensi.</p> <p>f. Menindaklanjuti Rekomendasi:<br/>Pengguna Layanan diharapkan untuk mempelajari dan menindaklanjuti rekomendasi yang tercantum dalam laporan hasil asistensi untuk melakukan perbaikan nyata pada implementasi LO, PT, dan/atau MP di unit kerjanya.</p> |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <p>a. Penyusunan dan penyampaian Surat Tugas Tim Asistensi:</p> <p>Maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah kelengkapan informasi awal dari Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan terpenuhi dan kebutuhan asistensi teridentifikasi.</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan asistensi:</p> <p>Sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang disepakati bersama antara Balai Diklat Keuangan Manado dan Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan, yang dituangkan dalam rencana asistensi (durasi bervariasi tergantung kompleksitas).</p> <p>c. Penyampaian laporan hasil asistensi kepada Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan:</p> <p>d. Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan.</p> |
| 4. | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Produk pelayanan                         | <p>a. Terlaksana kegiatan asistensi/ pendampingan dalam implementasi LO, PT, dan/atau MP di Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;</p> <p>b. Dokumen Laporan Hasil Asistensi Implementasi LO, PT, dan/atau MP yang memuat hasil evaluasi, analisis, dan rekomendasi perbaikan; dan</p> <p>c. Materi atau bahan pendukung lainnya yang relevan dengan pelaksanaan asistensi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Ketua Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado atau narahubung Balai Diklat Keuangan Manado selama proses asistensi berlangsung;</p> <p>b. Surat resmi yang ditujukan kepada Sekretaris BPPK; dan</p> <p>c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti:</p> <p>1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a> ).<br>2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .<br>3) Whistleblowing System (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> . |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar hukum | a. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 226/PMK.011/2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1737);<br>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);<br>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);<br>d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 283/KMK.011/2021 tentang Implementasi Organisasi Pembelajaran (Learning Organization) di Lingkungan Kementerian Keuangan;<br>e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/KM.11/2021 tentang Pedoman Teknis Implementasi Organisasi Pembelajaran (Learning Organization) di Lingkungan Kementerian Keuangan;<br>f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2021 tentang Penilaian Tingkat Implementasi Organisasi Pembelajaran (Learning Organization) dan Komite Learning Organization di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Keputusan |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      | <p>Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2021 tentang Penilaian Tingkat Implementasi Organisasi Pembelajar (Learning Organization) dan Komite Learning Organization di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 350/KMK.011/2022 tentang Implementasi Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>h. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan.</p> <p>i. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 3/KM.11/2024 tentang Penghargaan Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan</p> <p>j. Keputusan Kepala BPPK Nomor 131 Tahun 2024 tentang Panduan Operasional Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan BPPK</p> |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang kerja dan ruang rapat/diskusi yang representatif (fisik dan/atau virtual);</p> <p>b. Perangkat keras dan perangkat lunak pendukung pelaksanaan tugas (komputer/laptop, proyektor, koneksi internet, aplikasi perkantoran, platform konferensi video);</p> <p>c. Akses terhadap basis data pengetahuan, referensi, panduan, dan praktik terbaik terkait LO, PT, dan/atau MP; dan</p> <p>d. (sesuai dengan ketentuan/kebijakan/ketersediaan anggaran).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. | Kompetensi pelaksana                 | <p>Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado memiliki kompetensi sebagai berikut:</p> <p>a. Kompetensi Teknis:<br/>Pemahaman mengenai konsep, prinsip, kerangka kerja, metodologi, dan praktik terbaik Manajemen Pengetahuan; kemampuan melakukan asesmen kebutuhan, analisis situasi, perancangan strategi dan solusi implementasi LO, PT, dan/atau MP; serta keahlian dalam penggunaan alat bantu (tools) LO, PT, dan/atau MP.</p> <p>b. Kompetensi Fasilitasi dan Komunikasi:<br/>Kemampuan memfasilitasi diskusi secara efektif; kemampuan presentasi yang baik; serta keterampilan komunikasi interpersonal dan</p>                                                                                                                                                                                                             |

|    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     | <p>konsultatif.</p> <p>c. Kompetensi Analitis:<br/>Kemampuan menganalisis data dan informasi secara kritis untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan rekomendasi yang relevan dan implementatif.</p> <p>d. Pemahaman Konteks Organisasi:<br/>Pengetahuan mengenai proses bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja di lingkungan Kementerian Keuangan secara umum.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Pengawasan internal | <p>a. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh pejabat struktural di lingkungan Balai Diklat Keuangan Manado terhadap setiap tahapan pelaksanaan asistensi, mulai dari perencanaan hingga pelaporan;</p> <p>b. Mekanisme reviu dan persetujuan terhadap dokumen kunci seperti Surat Tugas Tim Asistensi dan Laporan Hasil Asistensi untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas;</p> <p>c. Pemantauan kepatuhan pelaksanaan asistensi terhadap <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) yang telah ditetapkan; dan</p> <p>d. Pelaksanaan evaluasi oleh manajemen Balai Diklat Keuangan Manado terhadap tingkat kepuasan dan efektivitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana    | <p>a. Layanan asistensi dilaksanakan oleh Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado yang ditetapkan melalui Surat Tugas;</p> <p>b. Komposisi dan jumlah personil Tim Asistensi disesuaikan dengan kompleksitas, ruang lingkup, dan durasi kebutuhan asistensi Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan, umumnya terdiri dari ketua tim dan beberapa anggota pelaksana; dan</p> <p>c. pejabat struktural Balai Diklat Keuangan Manado dalam proses koordinasi, supervisi, dan pengambilan keputusan strategis terkait pelaksanaan asistensi.</p>                                                                                         |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <p>a. Balai Diklat Keuangan Manado berkomitmen memberikan layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP secara profesional, responsif, dan solutif;</p> <p>b. Asistensi dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang LO, PT, dan/atau MP;</p> <p>c. Metodologi dan pendekatan asistensi disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan karakteristik Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan; dan</p> <p>d. Rekomendasi yang diberikan bersifat objektif, konstruktif, dapat dipertanggungjawabkan, dan berorientasi pada peningkatan efektivitas implementasi LO, PT, dan/atau MP di Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan.</p>                                                                                                                                                                           |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>a. Jaminan Keamanan Informasi: Balai Diklat Keuangan Manado menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi spesifik Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan yang diperoleh dan dibahas selama proses asistensi, serta tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pelaksanaan tugas asistensi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>b. Interaksi Profesional: Pelayanan asistensi dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan.</p> <p>c. Keselamatan Fisik (jika berlaku): Dalam hal asistensi dilaksanakan secara tatap muka, BPPK dan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan bersama-sama memastikan lingkungan kerja yang aman dan kondusif, serta mematuhi protokol kesehatan dan keselamatan yang relevan</p> |

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>a. Kinerja pelaksana layanan asistensi dievaluasi berdasarkan umpan balik (survei kepuasan atau mekanisme lain) dari Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan yang menerima layanan;</p> <p>b. Penilaian internal oleh pimpinan unit teknis di BPPK terhadap kualitas proses pelaksanaan asistensi, ketepatan waktu, dan kualitas laporan hasil asistensi yang disusun oleh Tim Asistensi; dan</p> <p>c. Hasil evaluasi kinerja digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan kualitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.</p> |
|----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- e. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Unit Pengguna
- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | <p>a. Adanya surat permohonan resmi atau Naskah Dinas permintaan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP dari Unit Kerja di Lingkungan Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan kepada Kepala Balai Diklat Keuangan Manado;</p> <p>b. Penyampaian informasi awal oleh Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan mengenai gambaran umum kondisi implementasi LO, PT, dan/atau MP saat ini, tantangan yang dihadapi, serta kebutuhan dan ruang lingkup asistensi yang diharapkan;</p> <p>c. Penunjukan narahubung (<i>Person in Charge/PIC</i>) oleh Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan untuk koordinasi pelaksanaan asistensi; dan</p> |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | <p>d. Komitmen dan kesediaan Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan untuk berpartisipasi aktif, menyediakan data yang relevan, dan melibatkan para pemangku kepentingan internal dalam seluruh rangkaian proses asistensi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Mengajukan Permohonan Asistensi: Pengguna Layanan secara proaktif menyiapkan dan menyampaikan surat permohonan resmi atau Naskah Dinas kepada Kepala Balai Diklat Keuangan Manado.</p> <p>b. Konfirmasi Awal dan Melakukan Koordinasi: Setelah permohonan dikirim, Pengguna Layanan akan menerima tanggapan awal dari Pusdiklat/BDK. Selama periode ini, tim dari Pusdiklat/BDK akan melakukan verifikasi dan berkemungkinan menghubungi PIC dalam rangka mengklarifikasi serta menggali informasi yang lebih detail terkait kebutuhan asistensi.</p> <p>c. Menerima Surat Tugas Tim Asistensi: Setelah kebutuhan teridentifikasi, Pengguna Layanan akan menerima Surat Tugas Tim Asistensi yang telah ditandatangani. Dokumen ini merupakan konfirmasi resmi mengenai tim dari BPPK yang akan memberikan pendampingan/asistensi.</p> <p>d. Dalam Pelaksanaan Asistensi: Pengguna Layanan, bersama dengan PIC dan para pemangku kepentingan internal lainnya, berpartisipasi aktif dalam kegiatan asistensi yang dilaksanakan oleh Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado. Kegiatan ini dapat berupa diskusi, pendampingan, fasilitasi, atau bentuk lainnya sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang telah disepakati bersama.</p> <p>e. Menerima Laporan Hasil Asistensi: seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan, Pengguna Layanan akan menerima produk layanan utama, yaitu dokumen Laporan Hasil Asistensi.</p> <p>f. Menindaklanjuti Rekomendasi: Pengguna layanan diharapkan untuk</p> |

|    |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           | mempelajari dan menindaklanjuti rekomendasi yang tercantum dalam laporan hasil asistensi untuk melakukan perbaikan nyata pada implementasi LO, PT, dan/atau MP di unit kerjanya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>a. awal (konfirmasi penerimaan dan informasi tindak lanjut awal) atas permohonan asistensi:<br/>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan resmi diterima Balai Diklat Keuangan Manado.</p> <p>b. Penyusunan dan penyampaian Surat Tugas Tim Asistensi:<br/>Maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah kelengkapan informasi awal dari Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan terpenuhi dan kebutuhan asistensi teridentifikasi.</p> <p>c. Pelaksanaan kegiatan asistensi:<br/>Sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang disepakati bersama antara Balai Diklat Keuangan Manado dan Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan, yang dituangkan dalam rencana asistensi (durasi bervariasi tergantung kompleksitas).</p> <p>d. Penyampaian laporan hasil asistensi kepada Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan:<br/>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan.</p> |
| 4. | Biaya/tarif               | Tidak dipungut biaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Produk pelayanan          | <p>a. Terlaksana kegiatan asistensi/pendampingan dalam implementasi LO, PT, dan/atau MP di Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;</p> <p>b. Dokumen Laporan Hasil Asistensi Implementasi LO, PT, dan/atau MP yang memuat hasil evaluasi, analisis, dan rekomendasi perbaikan; dan</p> <p>c. Materi atau bahan pendukung lainnya yang relevan dengan pelaksanaan asistensi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. | Penanganan                | Pengaduan, saran, dan masukan dapat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | pengaduan, saran, dan masukan | disampaikan melalui:<br>a. Ketua Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado atau narahubung Balai Diklat Keuangan Manado selama proses asistensi berlangsung;<br>b. Surat resmi yang ditujukan kepada Sekretaris BPPK; dan<br>c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti:<br>1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a> ).<br>2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .<br>3) Whistleblowing System (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> . |
|--|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar hukum | a. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 226/PMK.011/2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1737);<br>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 418);<br>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208);<br>d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 283/KMK.011/2021 tentang |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      | <p>Implementasi Organisasi Pembelajar (<i>Learning Organization</i>) di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/KM.11/2021 tentang Pedoman Teknis Implementasi Organisasi Pembelajar (<i>Learning Organization</i>) di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2021 tentang Penilaian Tingkat Implementasi Organisasi Pembelajar (<i>Learning Organization</i>) dan Komite <i>Learning Organization</i> di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2021 tentang Penilaian Tingkat Implementasi Organisasi Pembelajar (<i>Learning Organization</i>) dan Komite <i>Learning Organization</i> di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 350/KMK.011/2022 tentang Implementasi Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>h. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>i. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 3/KM.11/2024 tentang Penghargaan Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan</p> <p>j. Keputusan Kepala BPPK Nomor 131 Tahun 2024 tentang Panduan Operasional Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan BPPK.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang kerja dan ruang rapat/diskusi yang representatif (fisik dan/atau virtual);</p> <p>b. Perangkat keras dan perangkat lunak pendukung pelaksanaan tugas (komputer/laptop, proyektor, koneksi internet, aplikasi perkantoran, platform konferensi video);</p> <p>c. Akses terhadap basis data pengetahuan, referensi, panduan, dan praktik terbaik terkait LO, PT, dan/atau MP; dan</p> <p>d. Konsumsi (sesuai dengan ketentuan/kebijakan/ketersediaan anggaran).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Kompetensi pelaksana | <p>Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado memiliki kompetensi sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Kompetensi Teknis:<br/>Pemahaman mengenai konsep, prinsip, kerangka kerja, metodologi, dan praktik terbaik Manajemen Pengetahuan; kemampuan melakukan asesmen kebutuhan, analisis situasi, perancangan strategi dan solusi implementasi MP; serta keahlian dalam penggunaan alat bantu (tools) LO, PT, dan/atau MP.</li><li>b. Kompetensi Fasilitasi dan Komunikasi:<br/>memfasilitasi diskusi secara efektif, kemampuan presentasi yang baik, serta keterampilan komunikasi interpersonal dan konsultatif.</li><li>c. Kompetensi Analitis:<br/>Kemampuan menganalisis data dan informasi secara kritis untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan rekomendasi yang relevan dan implementatif.</li><li>d. Pemahaman Konteks Organisasi:<br/>Pengetahuan mengenai proses bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja di lingkungan Kementerian Keuangan secara umum.</li></ul> |
| 4. | Pengawasan internal  | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh pejabat struktural di lingkungan Balai Diklat Keuangan Manado terhadap setiap tahapan pelaksanaan asistensi, mulai dari perencanaan hingga pelaporan;</li><li>b. Mekanisme reviu dan persetujuan terhadap dokumen kunci seperti Surat Tugas Tim Asistensi dan Laporan Hasil Asistensi untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas;</li><li>c. Pemantauan kepatuhan pelaksanaan asistensi terhadap <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) yang telah ditetapkan; dan</li><li>d. Pelaksanaan evaluasi oleh manajemen Balai Diklat Keuangan Manado terhadap tingkat kepuasan dan efektivitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Jumlah pelaksana     | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Layanan asistensi dilaksanakan oleh Tim Asistensi Balai Diklat Keuangan Manado yang ditetapkan melalui Surat Tugas;</li><li>b. Komposisi dan jumlah personil Tim Asistensi disesuaikan dengan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>kompleksitas, ruang lingkup, dan durasi kebutuhan asistensi Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan, umumnya terdiri dari ketua tim dan beberapa anggota pelaksana; dan</p> <p>c. Pelibatan pejabat struktural Balai Diklat Keuangan Manado dalam proses koordinasi, supervisi, dan pengambilan keputusan strategis terkait pelaksanaan asistensi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <p>a. Balai Diklat Keuangan Manado berkomitmen memberikan layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP secara profesional, responsif, dan solutif;</p> <p>b. Asistensi dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang LO, PT, dan/atau MP;</p> <p>c. Metodologi dan pendekatan asistensi disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan karakteristik Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan; dan</p> <p>d. Rekomendasi yang diberikan bersifat objektif, konstruktif, dapat dipertanggungjawabkan, dan berorientasi pada peningkatan efektivitas implementasi LO, PT, dan/atau MP di Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan.</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>a. Jaminan Keamanan Informasi: Balai Diklat Keuangan Manado menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi spesifik Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan yang diperoleh dan dibahas selama proses asistensi, serta tidak akan menyebarluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pelaksanaan tugas asistensi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>b. Interkasi Profesional: Pelayanan asistensi dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas,</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                            | <p>bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan.</p> <p>c. Keselamatan Fisik (jika berlaku):</p> <p>Dalam hal asistensi dilaksanakan secara tatap muka, Balai Diklat Keuangan Manado dan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan bersama-sama memastikan lingkungan kerja yang aman dan kondusif, serta mematuhi protokol kesehatan dan keselamatan yang relevan.</p>                                                                                                                                        |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>a. Kinerja pelaksana layanan asistensi dievaluasi berdasarkan umpan balik (survei kepuasan atau mekanisme lain) dari Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan yang menerima layanan;</p> <p>b. Penilaian internal oleh pimpinan unit teknis di BPPK terhadap kualitas proses pelaksanaan asistensi, ketepatan waktu, dan kualitas laporan hasil asistensi yang disusun oleh Tim Asistensi; dan</p> <p>c. Hasil evaluasi kinerja digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan kualitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.</p> |

KEPALA BALAI PENDIDIKAN  
DAN PELATIHAN KEUANGAN  
MANADO,

Ditandatangani secara  
elektronik  
PUJO HARIYANTO