

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN
NOMOR KEP-59/PP/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN

KEPALA BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN,

- 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 239 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan dan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor KEP-127/PP/2025 tentang Standar Pelayanan Bidang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan;
- c. bahwa dalam rangka penataan organisasi dan penyempurnaan standar pelayanan di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan yang mengakomodasi perkembangan pelayanan terkini dan penyesuaian atas perubahan ketentuan terkait, perlu dilakukan penyusunan kembali standar pelayanan di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1203);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);

3. 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);
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 BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN.

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

KEDUA : Standar Pelayanan BPPK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan pada Sekretariat Badan, yaitu layanan Forum Manajemen Pengetahuan.
- b. Standar Pelayanan pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan di lingkungan BPPK yang terdiri atas:
 1. Penyelenggaraan Pembelajaran Klasikal;
 2. Penyelenggaraan *E-Learning*;
 3. Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh;
 4. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Internal; dan
 5. Asistensi Implementasi Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*), Pembelajaran Terintegrasi, dan Manajemen Pengetahuan atas Inisiasi Unit Pengguna.
- c. Standar Pelayanan pada Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu yang terdiri atas:
 1. Akreditasi Program Pelatihan di Bidang Keuangan Negara;
 2. Beasiswa Kementerian Keuangan;
 3. Pelaksanaan Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanaan;
 4. Legalisasi Sertifikat Ahli Kepabeanaan; dan
 5. Pengurusan Sertifikat Ahli Kepabeanaan Hilang/Rusak/Ralat Data/Rekam *Database*.

- d. Standar Pelayanan pada Politeknik Keuangan Negara STAN yang terdiri atas:
 - 1. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Pendidikan Menengah; dan
 - 2. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Pendidikan Tinggi.

- 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 : Standar Pelayanan BPPK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan BPPK dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan ini berlaku:
 - a. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 239 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan; dan
 - b. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor KEP-127/PP/2025 tentang Standar Pelayanan Bidang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan,
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan ini disampaikan kepada:

- 1. Menteri Keuangan;
- 2. Wakil Menteri Keuangan;
- 3. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
- 4. Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan;
- 5. Sekretaris Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan;
- 6. Para Kepala Pusat di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan;

7. Direktur Politeknik Keuangan Negara STAN; dan
8. Para Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Juli 2026

Plt. KEPALA BADAN PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN KEUANGAN,



Ditandatangani secara elektronik
DWI TEGUH WIBOWO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN KEUANGAN
NOMOR KEP-59/PP/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN

Standar Pelayanan di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) terdiri atas Standar Pelayanan pada:

- 1. Sekretariat Badan
Standar Pelayanan pada Sekretariat Badan adalah layanan Forum Manajemen Pengetahuan (Forum MP).
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Berstatus sebagai Pengelola Manajemen Pengetahuan (MP) pada Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan. b. Surat Tugas dari Unit Kerja untuk mengikuti kegiatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Menerima Undangan: Unit Kerja di Lingkungan Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan menerima undangan dari Sekretariat BPPK untuk mengikuti kegiatan Forum MP. b. Menerima Penugasan: Pengguna layanan menerima penugasan dari Unit Kerja di Lingkungan Unit Eselon I/Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan untuk mengikuti kegiatan Forum MP. c. Menghadiri: Pengguna layanan menghadiri kegiatan Forum MP sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan berpartisipasi aktif dalam diskusi serta sesi bersama narasumber yang kompeten dan peserta lain dari berbagai unit. d. Memperoleh Materi dan Hasil Forum: Sebagai hasil dari keikutsertaan, Pengguna Layanan akan menerima dan memperoleh seluruh materi yang dibahas selama Forum MP berlangsung.

No.	Komponen	Uraian
		e. Memberikan Umpan Balik dan Evaluasi: Setelah kegiatan selesai, Pengguna Layanan memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik (<i>feedback</i>) terkait kualitas penyelenggaraan Forum MP.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Forum MP dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan dengan durasi kegiatan menyesuaikan dengan kebutuhan aktual.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Materi, diskusi, dan kebijakan implementasi manajemen pengetahuan yang dibahas pada Forum MP.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan melalui: a. Narahubung penyelenggara Forum MP; b. Penilaian terhadap penyelenggaraan Forum MP melalui formulir evaluasi (<i>survei</i>)/<i>Survei Kepuasan Masyarakat</i>; dan c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 226/PMK.011/2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1737); b. 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

No.	Komponen	Uraian
		2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1208); c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 3/KM.11/2024 tentang Penghargaan Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Fasilitas yang disediakan untuk kelancaran proses Forum MP meliputi: a. Ruang Forum (Fisik dan/atau Virtual sesuai kebutuhan); b. Konsumsi (khusus untuk forum yang diselenggarakan secara luring); dan c. Sarana dan prasarana pendukung lainnya.
3.	Kompetensi pelaksana	Narasumber beserta Tim Penyelenggara Forum MP memiliki kompetensi sebagai berikut: a. Kompetensi Teknis: 1) Pemahaman mendalam mengenai konsep, prinsip, kerangka kerja, metodologi, dan praktik terbaik MP; 2) kemampuan melakukan asesmen kebutuhan, analisis situasi, perancangan strategi dan solusi implementasi MP; dan 3) keahlian dalam penggunaan alat bantu (<i>tools</i>) MP. b. Kompetensi Fasilitasi dan Komunikasi: 1) Kemampuan memfasilitasi diskusi forum secara efektif; 2) kemampuan presentasi yang baik; dan 3) keterampilan komunikasi interpersonal dan konsultatif.
4.	Pengawasan internal	a. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kepala Subbagian Manajemen Pengetahuan (Kasubbag MP), Kepala Bagian Manajemen Pengetahuan, Komunikasi, dan Kerja Sama (Kabag MPKK), serta Sekretaris Badan (Sesban) terhadap setiap tahapan pelaksanaan Forum MP, mulai dari perencanaan hingga pelaporan; dan b. Pelaksanaan evaluasi periodik oleh manajemen BPPK terhadap efektivitas dan dampak layanan Forum MP.

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah pelaksana	a. Layanan Forum MP dilaksanakan oleh Tim Penyelenggara BPPK yang ditetapkan melalui Surat Tugas; b. Komposisi dan jumlah personil Forum MP disesuaikan dengan kompleksitas, ruang lingkup, dan durasi Forum MP; dan c. Pelibatan pejabat struktural (Kasubbag MP, Kabag MPKK, dan Sesban) dalam proses koordinasi, supervisi, dan pengambilan keputusan strategis terkait pelaksanaan Forum MP.
6.	Jaminan pelayanan	a. BPPK berkomitmen memberikan layanan Forum MP secara profesional dan fasilitatif; dan b. Narasumber Forum MP merupakan individu yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang MP.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan Keamanan Informasi: BPPK 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 Forum MP, serta tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pelaksanaan tugas Forum MP, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. b. Interaksi Profesional: Pelayanan Forum MP dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan. c. Keselamatan Fisik (dalam hal dilaksanakan secara luring): 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 keselamatan yang relevan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Kinerja pelaksana layanan Forum MP 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; dan b. Hasil evaluasi kinerja digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan kualitas layanan Forum MP.

2. Pusat Pendidikan dan Pelatihan dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan

Standar Pelayanan pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BDK) di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan 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

- 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	a. Peserta bergabung dalam pembelajaran pada <i>Learning Management System</i> (LMS) yang dapat diakses melalui laman https://klc2.kemenkeu.go.id; b. Manajer kelas memastikan peserta telah bergabung di LMS; c. Proses pembelajaran dilaksanakan secara tatap muka/terjadwal dalam kelas dan penugasan lain sesuai dengan desain pembelajaran; d. Peserta wajib hadir sesuai desain pembelajaran dan/atau aturan kehadiran; e. Peserta wajib mengikuti evaluasi pembelajaran; f. Peserta wajib melakukan validasi data diri dan pemutakhiran foto di akhir pembelajaran untuk meminimalisir risiko kesalahan pencetakan sertifikat; dan g. Peserta wajib menyelesaikan <i>course</i> di LMS sampai dengan selesai (progres 100%).
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Sesuai dengan desain dan jadwal pembelajaran masing-masing program pembelajaran; dan b. Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) tersedia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pembelajaran terakhir.

No.	Komponen	Uraian
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	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Manajer kelas/petugas piket selama masa penyelenggaraan pembelajaran berlangsung; b. Formulir evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan; c. Media komunikasi kelas berupa media komunikasi elektronik, <i>one stop information</i>, dan/atau media sosial penyelenggara pembelajaran; dan d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id. Penanganan Pengaduan: 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.

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 Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291); 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);

No.	Komponen	Uraian
		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); d. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Manajemen Pembelajaran; e. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 250 Tahun 2024 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Pembelajaran; dan 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); b. <i>Knowledge Management System</i> (KMS); c. Ruang kelas; d. Asrama; e. Ruang Makan; f. Konsumsi; g. Penatu; h. Perpustakaan; i. Laboratorium komputer; j. Ruang tunggu pengajar; k. Ruang piket/ruang pelayanan pembelajaran; l. Studio; dan m. Sarana dan prasarana pendukung lainnya.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	a. Ketua Tim Kerja Pengendali Mutu pada Pusdiklat/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada BDK memastikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan sesuai standar mutu pembelajaran; dan b. Kepala Subbagian Tata Usaha pada Pusdiklat/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada BDK/pegawai yang ditugaskan

No.	Komponen	Uraian
		melakukan pemantauan harian terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pejabat pembuka dan penutup pembelajaran; b. 1 (satu) orang manajer kelas; c. Petugas piket sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; d. Penceramah dan pengajar sesuai dengan desain pembelajaran; e. Pembimbing praktikum sesuai dengan desain pembelajaran; f. Pendamping PKL sesuai dengan desain pembelajaran; g. <i>Coach</i> dan/atau mentor sesuai dengan desain pembelajaran; h. Penyusun soal ujian dan pemeriksa hasil ujian sesuai dengan desain pembelajaran; i. Validator soal ujian sesuai dengan desain pembelajaran; j. Pengamat ujian sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; dan k. Pengawas ujian sesuai kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan.
6.	Jaminan pelayanan	BPPK berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan Keamanan Informasi: BPPK 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. b. Interaksi Profesional: Pelayanan pembelajaran dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan. c. Keselamatan Fisik: BPPK dan peserta pembelajaran bersama-sama memastikan 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

No.	Komponen	Uraian
		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 <i>E-Learning</i> dan/atau Surat Tugas dari Unit Eselon I.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Peserta bergabung dalam pembelajaran pada <i>Learning Management System</i> (LMS) yang dapat diakses melalui laman https://klc2.kemenkeu.go.id; b. PIC (<i>person in charge</i>) <i>e-learning</i> memastikan peserta telah bergabung di LMS; c. Proses pembelajaran dilaksanakan terjadwal dalam kelas virtual melalui laman https://klc2.kemenkeu.go.id dan penugasan lain sesuai dengan desain pembelajaran; d. Peserta wajib menyelesaikan <i>course</i> sampai dengan mendapatkan <i>badge</i> (progres 100%) sesuai jadwal pembelajaran; e. Peserta wajib mengikuti evaluasi pembelajaran; dan f. Peserta wajib melakukan validasi data diri dan pemutakhiran foto di akhir pembelajaran untuk meminimalisir risiko kesalahan pencetakan sertifikat.
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Sesuai dengan desain dan jadwal masing-masing <i>e-learning</i>; dan b. Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) tersedia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pembelajaran terakhir.
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	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. PIC (<i>person in charge</i>) <i>e-learning</i> selama masa penyelenggaraan pembelajaran berlangsung; b. Formulir evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan; c. Media komunikasi kelas berupa media komunikasi elektronik, <i>one stop information</i>, dan/atau media sosial

No.	Komponen	Uraian
		penyelenggara <i>e-learning</i>; dan d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id. Penanganan Pengaduan: 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.

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 Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291); 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); 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);

No.	Komponen	Uraian
		d. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Manajemen Pembelajaran; e. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 250 Tahun 2024 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Pembelajaran; dan 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); b. <i>Knowledge Management System</i> (KMS); c. Ruang kelas virtual; d. Jaringan internet; e. Studio; dan f. Media pendukung <i>e-learning</i> lainnya.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	a. Ketua Tim Kerja Pengendali Mutu pada Pusdiklat/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada BDK memastikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan sesuai standar mutu pembelajaran; dan b. Kepala Subbagian Tata Usaha pada Pusdiklat/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada BDK/pegawai yang ditugaskan melakukan pemantauan harian terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang PIC (<i>person in charge</i>) <i>e-learning</i>; b. Pengajar sesuai dengan desain pembelajaran; c. <i>Coach</i> dan/atau mentor sesuai dengan desain pembelajaran; d. Penyusun soal ujian dan pemeriksa hasil ujian sesuai dengan desain pembelajaran. e. Validator soal ujian sesuai dengan desain pembelajaran; f. Pengamat ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; dan g. Pengawas ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan.

No.	Komponen	Uraian
6.	Jaminan pelayanan	BPPK berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan Keamanan Informasi: BPPK menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi spesifik peserta <i>e-learning</i> yang diperoleh selama penyelenggaraan pembelajaran, serta tidak akan menyebarkan kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pembelajaran, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan b. Interaksi Profesional: 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	a. Peserta bergabung dalam pembelajaran pada <i>Learning Management System</i> (LMS) yang dapat diakses melalui laman https://klc2.kemenkeu.go.id; b. Manajer kelas memastikan peserta telah bergabung di LMS; c. Proses pembelajaran dilaksanakan secara tatap muka/terjadwal dalam kelas virtual dan penugasan lain sesuai dengan desain pembelajaran; d. Peserta wajib hadir sesuai desain pembelajaran dan/atau aturan kehadiran; e. Peserta wajib mengikuti evaluasi pembelajaran; h. Peserta wajib melakukan validasi data diri dan pemutakhiran foto di akhir pembelajaran untuk meminimalisir risiko kesalahan pencetakan sertifikat; dan f. Peserta wajib menyelesaikan <i>course</i> di LMS sampai dengan selesai (progres 100%).

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Sesuai dengan desain dan jadwal pembelajaran masing-masing program pembelajaran; dan b. Sertifikat/Surat Keterangan Pembelajaran (SKP) tersedia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pembelajaran terakhir.
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	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Petugas piket/manajer kelas selama masa penyelenggaraan pembelajaran berlangsung; b. Formulir evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan; c. Media komunikasi kelas berupa media komunikasi elektronik, <i>one stop information</i>, dan/atau media sosial penyelenggara pembelajaran; dan d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id. Penanganan Pengaduan: 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.

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 Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1291);

No.	Komponen	Uraian
		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); 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); d. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Manajemen Pembelajaran; e. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 250 Tahun 2024 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Pembelajaran; dan 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); b. <i>Knowledge Management System</i> (KMS); c. Ruang kelas virtual; d. Jaringan internet; e. Studio; dan f. Media pendukung PJJ lainnya.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	a. Ketua Tim Kerja Pengendali Mutu pada Pusdiklat/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada BDK memastikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan sesuai standar mutu pembelajaran; dan b. Kepala Subbagian Tata Usaha pada Pusdiklat/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada BDK/pegawai yang ditugaskan melakukan pemantauan harian

No.	Komponen	Uraian
		terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pejabat pembuka dan penutup pembelajaran; b. 1 (satu) orang manajer kelas; c. Petugas piket sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; d. Penceramah dan pengajar sesuai dengan desain pembelajaran; e. <i>Coach</i> dan mentor sesuai dengan desain pembelajaran; f. Pendamping PKL sesuai dengan desain pembelajaran; g. Penyusun soal ujian dan pemeriksa hasil ujian sesuai dengan desain pembelajaran; h. Validator soal ujian sesuai dengan desain pembelajaran; i. Pengamat ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; j. Pengawas ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan; dan k. Pemeriksa hasil ujian sesuai dengan kebutuhan yang akan ditetapkan pada rapat persiapan.
6.	Jaminan pelayanan	BPPK berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan Keamanan Informasi: BPPK 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 b. Interaksi Profesional: 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 Pusdiklat/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; 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 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	a. Menerima Penawaran Asistensi: Pengguna Layanan menerima surat resmi atau Naskah Dinas dari Pusdiklat/BDK di lingkungan BPPK yang berisi penawaran untuk mendapatkan layanan asistensi. b. Menyampaikan Persetujuan dan Informasi Awal: Setelah mempertimbangkan penawaran, Pengguna Layanan menyiapkan dan menyampaikan Naskah Dinas jawaban kepada Kepala Pusdiklat/BDK. c. Menerima Surat Tugas Tim dan Melakukan Koordinasi: 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

No.	Komponen	Uraian
		dengan benar. d. Berpartisipasi dalam Pelaksanaan Asistensi: Pengguna Layanan, bersama dengan PIC dan para pemangku kepentingan internal lainnya, berpartisipasi aktif dalam kegiatan asistensi yang dilaksanakan oleh Tim Asistensi BPPK. Kegiatan ini dapat berupa diskusi, pendampingan, fasilitasi, atau bentuk lainnya sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang telah disepakati bersama. e. Menerima Laporan Hasil Asistensi: Setelah seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan, Pengguna Layanan akan menerima produk layanan utama, yaitu dokumen Laporan Hasil Asistensi. f. Menindaklanjuti Rekomendasi: 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Penyusunan dan penyampaian Surat Tugas Tim Asistensi: 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. b. Pelaksanaan kegiatan asistensi: Sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang disepakati bersama antara Pusdiklat/BDK 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). c. Penyampaian laporan hasil asistensi kepada Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan.
4.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya.

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	a. Terlaksananya 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; b. Dokumen Laporan Hasil Asistensi Implementasi LO, PT, dan/atau MP yang memuat hasil evaluasi, analisis, dan rekomendasi perbaikan; dan c. Materi atau bahan pendukung lainnya yang relevan dengan pelaksanaan asistensi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Ketua Tim Asistensi BPPK atau narahubung BPPK selama proses asistensi berlangsung; b. Surat resmi yang ditujukan kepada Sekretaris BPPK; dan c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id.

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); 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);

No.	Komponen	Uraian
		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); d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 283/KMK.011/2021 tentang Implementasi Organisasi Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) di Lingkungan Kementerian Keuangan; e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/KM.11/2021 tentang Pedoman Teknis Implementasi Organisasi Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) di Lingkungan Kementerian Keuangan; f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2021 tentang Penilaian Tingkat Implementasi Organisasi Pembelajaran (<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 Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) dan Komite <i>Learning Organization</i> di Lingkungan Kementerian Keuangan; g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 350/KMK.011/2022 tentang Implementasi Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; h. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; i. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 3/KM.11/2024 tentang Penghargaan Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan j. Keputusan Kepala BPPK Nomor 131 Tahun 2024 tentang Panduan Operasional Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan BPPK.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang kerja dan ruang rapat/diskusi yang representatif (fisik dan/atau virtual); b. Perangkat keras dan perangkat lunak pendukung pelaksanaan tugas (komputer/laptop, proyektor, koneksi internet, aplikasi perkantoran, <i>platform</i> konferensi video); c. Akses terhadap basis data pengetahuan, referensi, panduan, dan praktik terbaik terkait LO, PT, dan/atau MP; dan d. Konsumsi (sesuai dengan ketentuan/kebijakan/ketersediaan anggaran).
3.	Kompetensi pelaksana	Tim Asistensi BPPK memiliki kompetensi sebagai berikut: a. Kompetensi Teknis: 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 (<i>tools</i>) LO, PT, dan/atau MP. b. Kompetensi Fasilitasi dan Komunikasi: Kemampuan memfasilitasi diskusi secara efektif; kemampuan presentasi yang baik; serta keterampilan komunikasi interpersonal dan konsultatif. c. Kompetensi Analitis: Kemampuan menganalisis data dan informasi secara kritis untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan rekomendasi yang relevan dan implementatif. d. Pemahaman Konteks Organisasi: Pengetahuan mengenai proses bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja di lingkungan Kementerian Keuangan secara umum.
4.	Pengawasan internal	a. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh pejabat struktural di lingkungan Pusdiklat/BDK terhadap setiap tahapan pelaksanaan asistensi, mulai dari perencanaan hingga pelaporan; b. Mekanisme review dan persetujuan terhadap dokumen kunci seperti Surat Tugas Tim Asistensi dan Laporan Hasil Asistensi untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas;

No.	Komponen	Uraian
		c. Pemantauan kepatuhan pelaksanaan asistensi terhadap <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) yang telah ditetapkan; dan d. Pelaksanaan evaluasi oleh manajemen BPPK terhadap tingkat kepuasan dan efektivitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.
5.	Jumlah pelaksana	a. Layanan asistensi dilaksanakan oleh Tim Asistensi BPPK yang ditetapkan melalui Surat Tugas; 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 c. Pelibatan pejabat struktural Pusdiklat/BDK dalam proses koordinasi, supervisi, dan pengambilan keputusan strategis terkait pelaksanaan asistensi.
6.	Jaminan pelayanan	a. BPPK berkomitmen memberikan layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP secara profesional, responsif, dan solutif; b. Asistensi dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang LO, PT, dan/atau MP; 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 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.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan Keamanan Informasi: BPPK 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

No.	Komponen	Uraian
		tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pelaksanaan tugas asistensi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. b. Interaksi Profesional: Pelayanan asistensi dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan. 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.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	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; 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 c. Hasil evaluasi kinerja digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan kualitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.

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	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 Pusdiklat/BDK di lingkungan BPPK;

No.	Komponen	Uraian
		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; c. Penunjukan narahubung (<i>Person in Charge</i>/PIC) oleh Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan untuk koordinasi pelaksanaan asistensi; dan 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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Mengajukan Permohonan Asistensi: Pengguna Layanan secara proaktif menyiapkan dan menyampaikan surat permohonan resmi atau Naskah Dinas kepada Kepala Pusdiklat/BDK di lingkungan BPPK. b. Menerima 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 detil terkait kebutuhan asistensi. 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. d. Berpartisipasi dalam Pelaksanaan Asistensi: Pengguna Layanan, bersama dengan PIC dan para pemangku kepentingan internal lainnya, berpartisipasi aktif

No.	Komponen	Uraian
		dalam kegiatan asistensi yang dilaksanakan oleh Tim Asistensi BPPK. Kegiatan ini dapat berupa diskusi, pendampingan, fasilitasi, atau bentuk lainnya sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang telah disepakati bersama. e. Menerima Laporan Hasil Asistensi: Setelah seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan, Pengguna Layanan akan menerima produk layanan utama, yaitu dokumen Laporan Hasil Asistensi. f. Menindaklanjuti Rekomendasi: 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Tanggapan awal (konfirmasi penerimaan dan informasi tindak lanjut awal) atas permohonan asistensi: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan resmi diterima Pusdiklat/BDK. b. Penyusunan dan penyampaian Surat Tugas Tim Asistensi: 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. c. Pelaksanaan kegiatan asistensi: Sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang disepakati bersama antara Pusdiklat/BDK 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). d. Penyampaian laporan hasil asistensi kepada Unit Kerja di lingkungan Unit Eselon I/ Unit Organisasi Non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah seluruh rangkaian kegiatan asistensi selesai dilaksanakan.
4.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya.

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	a. Terlaksananya 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; b. Dokumen Laporan Hasil Asistensi Implementasi LO, PT, dan/atau MP yang memuat hasil evaluasi, analisis, dan rekomendasi perbaikan; dan c. Materi atau bahan pendukung lainnya yang relevan dengan pelaksanaan asistensi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Ketua Tim Asistensi BPPK atau narahubung BPPK selama proses asistensi berlangsung; b. Surat resmi yang ditujukan kepada Sekretaris BPPK; dan c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id.

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); 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);

No.	Komponen	Uraian
		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); d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 283/KMK.011/2021 tentang Implementasi Organisasi Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) di Lingkungan Kementerian Keuangan; e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/KM.11/2021 tentang Pedoman Teknis Implementasi Organisasi Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) di Lingkungan Kementerian Keuangan; f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2021 tentang Penilaian Tingkat Implementasi Organisasi Pembelajaran (<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 Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) dan Komite <i>Learning Organization</i> di Lingkungan Kementerian Keuangan; g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 350/KMK.011/2022 tentang Implementasi Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; h. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; i. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 3/KM.11/2024 tentang Penghargaan Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan j. Keputusan Kepala BPPK Nomor 131 Tahun 2024 tentang Panduan Operasional Pembelajaran Terintegrasi di Lingkungan BPPK.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang kerja dan ruang rapat/diskusi yang representatif (fisik dan/atau virtual); b. Perangkat keras dan perangkat lunak pendukung pelaksanaan tugas (komputer/laptop, proyektor, koneksi internet, aplikasi perkantoran, <i>platform</i> konferensi video); c. Akses terhadap basis data pengetahuan, referensi, panduan, dan praktik terbaik terkait LO, PT, dan/atau MP; dan d. Konsumsi (sesuai dengan ketentuan/kebijakan/ketersediaan anggaran).
3.	Kompetensi pelaksana	Tim Asistensi BPPK memiliki kompetensi sebagai berikut: a. Kompetensi Teknis: 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 (<i>tools</i>) LO, PT, dan/atau MP. b. Kompetensi Fasilitasi dan Komunikasi: Kemampuan memfasilitasi diskusi secara efektif, kemampuan presentasi yang baik, serta keterampilan komunikasi interpersonal dan konsultatif. c. Kompetensi Analitis: Kemampuan menganalisis data dan informasi secara kritis untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan rekomendasi yang relevan dan implementatif. d. Pemahaman Konteks Organisasi: Pengetahuan mengenai proses bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja di lingkungan Kementerian Keuangan secara umum.
4.	Pengawasan internal	a. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh pejabat struktural di lingkungan Pusdiklat/BDK terhadap setiap tahapan pelaksanaan asistensi, mulai dari perencanaan hingga pelaporan; b. Mekanisme review dan persetujuan terhadap dokumen kunci seperti Surat Tugas Tim Asistensi dan Laporan Hasil Asistensi untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas;

No.	Komponen	Uraian
		c. Pemantauan kepatuhan pelaksanaan asistensi terhadap <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) yang telah ditetapkan; dan d. Pelaksanaan evaluasi oleh manajemen BPPK terhadap tingkat kepuasan dan efektivitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.
5.	Jumlah pelaksana	a. Layanan asistensi dilaksanakan oleh Tim Asistensi BPPK yang ditetapkan melalui Surat Tugas; 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 c. Pelibatan pejabat struktural Pusdiklat/BDK dalam proses koordinasi, supervisi, dan pengambilan keputusan strategis terkait pelaksanaan asistensi.
6.	Jaminan pelayanan	a. BPPK berkomitmen memberikan layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP secara profesional, responsif, dan solutif; b. Asistensi dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang LO, PT, dan/atau MP; 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 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.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan Keamanan Informasi: BPPK 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

No.	Komponen	Uraian
		tidak akan menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak berkepentingan di luar lingkup pelaksanaan tugas asistensi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. b. Interaksi Profesional: Pelayanan asistensi dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, bebas dari segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, tekanan, maupun konflik kepentingan. 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.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	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; 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 c. Hasil evaluasi kinerja digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan kualitas layanan asistensi implementasi LO, PT, dan/atau MP.

3. Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu

Standar Pelayanan pada Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu meliputi 5 (lima) jenis layanan yaitu:

- a. Akreditasi Program Pelatihan di Bidang Keuangan Negara;
- b. Beasiswa Kementerian Keuangan;
- c. Pelaksanaan Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanan;
- d. Legalisasi Sertifikat Ahli Kepabeanan; dan
- e. Pengurusan Sertifikat Ahli Kepabeanan Hilang/Rusak/Ralat Data/Rekam Database.

Adapun rincian muatan Standar Pelayanan dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

- a. Akreditasi Program Pelatihan di Bidang Keuangan Negara
 - 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Syarat substantif: Program pelatihan yang akan diajukan permohonan akreditasi program harus merupakan pelatihan teknis di bidang keuangan negara. b. Syarat teknis: 1) Program pelatihan telah diselenggarakan pada 1 (satu) tahun terakhir; 2) Dokumen rencana penyelenggaraan program pelatihan untuk periode 1 (satu) tahun berikutnya; dan 3) Ketersediaan tenaga pengajar di bidang keuangan negara. c. Syarat administratif: Dokumen akreditasi sebagai lembaga penyelenggara pelatihan yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Praakreditasi program: 1) Permohonan rencana akreditasi program melalui sistem informasi akreditasi dengan alamat https://klc2.kemenkeu.go.id/akreditasi; 2) Tanggapan atas permohonan rencana akreditasi program; 3) Identifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi pengelola keuangan negara; 4) <i>Self assessment</i> akreditasi; dan 5) Konsultasi dan dalam hal diperlukan, lembaga pelatihan dapat mengajukan permohonan pendampingan akreditasi program berdasarkan hasil konsultasi. b. Pelaksanaan akreditasi program: 1) Pemberitahuan persetujuan permohonan akreditasi program; 2) Penetapan tim akreditasi program; 3) Pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan permohonan akreditasi program; 4) <i>Entry meeting</i>; 5) Pemeriksaan kesesuaian dokumen persyaratan permohonan akreditasi program; 6) Rapat pravisitasi; 7) Visitasi; 8) Penilaian akreditasi program; 9) Rapat penilaian akhir dan <i>exit meeting</i>; 10) Penetapan hasil penilaian akhir akreditasi program; dan 11) Penyampaian hasil penilaian akhir akreditasi program.

No.	Komponen	Uraian
		c. Pascaakreditasi program: 1) Pembinaan; dan 2) Pemantauan dan evaluasi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Hasil penilaian akhir akreditasi program ditetapkan paling lama 65 (enam puluh lima) hari kerja terhitung sejak penetapan tim akreditasi program.
4.	Biaya/tarif	Pembiayaan akreditasi program dibebankan pada Daftar Isian Penggunaan Anggaran: a. Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan; b. Lembaga penyelenggara pelatihan; dan/atau c. Lembaga penyelenggara program pelatihan terakreditasi, berdasarkan kesepakatan bersama antara Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan dengan lembaga penyelenggara pelatihan dan/atau lembaga penyelenggara program pelatihan terakreditasi.
5.	Produk pelayanan	a. Terakreditasi: 1) Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan mengenai penetapan hasil penilaian akhir akreditasi program; dan 2) Sertifikat akreditasi program. b. Tidak terakreditasi: 1) Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan mengenai penetapan hasil penilaian akhir akreditasi program; dan 2) Surat pemberitahuan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Pusdiklat) pemilik program dan/atau Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Balai Diklat Keuangan) yang ditunjuk oleh pimpinan unit pengelola akreditasi program selama tahapan praakreditasi program; b. Tim Sekretariat selama tahapan pelaksanaan akreditasi program; c. Tim Evaluator selama tahapan pasca akreditasi program; d. Survei Kepuasan Pengguna Layanan; dan e. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email

No.	Komponen	Uraian
		dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id . 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id .

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 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); b. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Akreditasi Program Pelatihan Teknis di Bidang Keuangan Negara; dan c. Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 247 Tahun 2023 tentang Panduan Pengelolaan Akreditasi Program Pelatihan Teknis di Bidang Keuangan Negara.
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	a. Sistem informasi manajemen akreditasi program; dan b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang mengakomodasi kegiatan secara luring serta memperhatikan unsur Pengarusutamaan Gender (PUG) sesuai dengan pedoman yang berlaku.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	Rekomendasi perbaikan dan matriks tindak lanjut.
5.	Jumlah pelaksana	a. Pelaksanaan akreditasi program: 1) Tim Penilai Akhir:

No.	Komponen	Uraian
		a) Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan selaku ketua merangkap anggota; b) Pimpinan unit pengelola akreditasi program selaku sekretaris merangkap anggota; dan c) Kepala Pusdiklat pemilik program selaku anggota. 2) Tim Asesor: a) Widyaiswara wali program pelatihan; b) Tenaga pengajar program pelatihan; c) Praktisi (asesor); dan/atau d) Pegawai yang telah mendapatkan pelatihan dan/atau sertifikasi asesor, berjumlah ganjil dan paling banyak terdiri dari 3 (tiga) orang untuk masing-masing program pelatihan. 3) Tim Sekretariat: Menyesuaikan dengan jumlah program pelatihan yang diajukan permohonan akreditasi program. b. Pascaakreditasi program Tim Evaluator: 1) Unit pengelola akreditasi program; 2) Pusdiklat pemilik program; dan/atau 3) Balai Diklat Keuangan, menyesuaikan dengan jumlah program pelatihan terakreditasi pada masing-masing lembaga penyelenggara program pelatihan terakreditasi.
6.	Jaminan pelayanan	a. Informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan; dan b. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan, dan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan yang dilakukan transparan dan bebas dari pungutan liar/gratifikasi/tekanan dari pihak mana pun; dan b. Jaminan keamanan data baik berupa kerahasiaan maupun penggunaan data dan informasi.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan akreditasi program; dan b. Penerapan Indeks Kinerja Individu (IKI) terkait Akreditasi Program yang dilaporkan dan dievaluasi secara triwulanan.

b. Beasiswa Kementerian Keuangan

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Persyaratan keikutsertaan beasiswa tercantum dalam Pengumuman Penawaran Beasiswa Kementerian Keuangan pada masing-masing periode pendaftaran; dan b. Proses seleksi administrasi dilakukan oleh Unit Eselon I asal calon peserta masing-masing.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Perencanaan Beasiswa; b. Seleksi; c. Program Prakeberangkatan; d. Penempatan; e. Pemantauan; dan f. Pengembalian.
3.	Jangka waktu pelayanan	Dimulai dari perencanaan Beasiswa sampai dengan pengembalian.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	a. Layanan keuangan: 1) Biaya pendaftaran; 2) Biaya pelaksanaan pendidikan; 3) Biaya hidup dan operasional; 4) Bantuan biaya keluarga; 5) Biaya buku dan referensi; 6) Bantuan biaya kedatangan; 7) Bantuan biaya seminar; 8) Bantuan biaya penelitian; 9) Bantuan biaya pengiriman barang; 10) Asuransi kesehatan; 11) Biaya perjalanan internasional; 12) Biaya transfer; 13) Biaya lomba internasional; 14) Insentif tunjangan biaya hidup; 15) Biaya aplikasi visa; 16) Biaya dukungan pendaftaran; 17) Biaya pendukung keadaan darurat; 18) Bantuan biaya publikasi jurnal internasional; 19) Tambahan biaya hidup program beasiswa <i>joint cost/co-funding</i> ; dan 20) Bantuan biaya hidup. b. Layanan administrasi: Pengurusan dokumen keberangkatan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Bidang Manajemen Beasiswa, Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu melalui email dengan alamat seleksi.penempatan@kemenkeu.go.id ; dan

No.	Komponen	Uraian
		b. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id.

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 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); dan b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 491/KMK.01/2022 tentang Komponen Biaya Program Beasiswa Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang kelas; b. Asrama; c. Konsumsi; d. Penatu; e. Perpustakaan; f. Ruang tunggu pengajar; g. Ruang piket/ruang pelayanan pembelajaran; dan h. Sarana dan prasarana pendukung.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	Rekomendasi perbaikan dan matriks tindak lanjut.
5.	Jumlah pelaksana	a. Pemeriksa dokumen administrasi; b. Pengajar; c. Pengawas ujian; d. Pengamat ujian; dan/atau

No.	Komponen	Uraian
		e. Petugas piket/pelayanan pembelajaran.
6.	Jaminan pelayanan	Sesuai dengan ketentuan mengenai kebijakan teknis pengelolaan beasiswa program gelar di lingkungan Kementerian Keuangan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sesuai dengan ketentuan mengenai kebijakan teknis pengelolaan beasiswa program gelar di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Sesuai dengan ketentuan mengenai kebijakan teknis pengelolaan beasiswa program gelar di lingkungan Kementerian Keuangan.

- c. Pelaksanaan Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanan
- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Tercantum dalam pengumuman pendaftaran ujian pada masing-masing periode ujian.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepabeanan dengan alamat https://klc2.kemenkeu.go.id/sertifikasi/ahli-kepabeanan/ dalam jangka waktu dan persyaratan yang tertera pada pengumuman pendaftaran ujian pada masing-masing periode ujian; b. Proses verifikasi dokumen calon peserta dan pengumuman hasil verifikasi dokumen; c. Proses pembayaran biaya administrasi ujian bagi calon peserta yang dinyatakan lulus verifikasi dokumen; d. Proses penetapan peserta yang dinyatakan sah mengikuti ujian dan pengumuman daftar peserta yang sah mengikuti ujian; e. Proses ujian dilaksanakan secara daring dan/atau luring sesuai dengan pengumuman daftar peserta yang sah mengikuti ujian; f. Peserta wajib hadir sesuai dengan pengumuman daftar peserta yang dinyatakan sah mengikuti ujian dan lokasi ujian; g. Proses penetapan hasil ujian; h. Pengumuman hasil ujian; i. Penerbitan sertifikat bagi peserta yang dinyatakan lulus ujian; dan j. Peserta ujian mengisi survei setelah mengikuti ujian.

No.	Komponen	Uraian		
3.	Jangka waktu pelayanan	No.	Kegiatan	Jangka Waktu
		a.	Pelaksanaan pendaftaran	10 (sepuluh) hari kalender sesuai pengumuman pendaftaran ujian.
		b.	Verifikasi dokumen	Saat pendaftaran dibuka sampai dengan 3 (tiga) hari kerja setelah pendaftaran ditutup.
		c.	Penyampaian pengumuman verifikasi dokumen	Paling lambat 4 (empat) hari kerja sejak pendaftaran ditutup atau 1 (satu) hari kerja setelah selesai verifikasi dokumen.
		d.	Pembayaran ujian	10 (sepuluh) hari kalender sejak tanggal pengumuman hasil verifikasi dokumen.
		e.	Penyampaian pengumuman penetapan peserta dan lokasi ujian	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sebelum waktu pelaksanaan ujian.
		f.	Penetapan pengumuman hasil ujian	Paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penetapan Keputusan Kepala BPPK mengenai penetapan hasil ujian.
		g.	Penerbitan sertifikat	Paling lambat 1 (satu) bulan kalender sejak tanggal pengumuman hasil ujian
4.	Biaya/tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah mengenai Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Keuangan.		
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Ahli Kepabeanan.		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Tim Sertifikasi Ahli Kepabeanan selama hari kerja dan jam kerja; b. Formulir penilaian terhadap pelayanan penyelenggaraan ujian; c. Media komunikasi pelayanan berupa media komunikasi elektronik melalui		

No.	Komponen	Uraian
		email dengan alamat sak.pusbinjfp@kemenkeu.go.id dan/atau media sosial Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu; dan d. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id. 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id. Penanganan Pengaduan: Pengaduan, keluhan, dan pertanyaan yang disampaikan akan dicatat, diverifikasi dan diberikan respons atau solusi dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima.

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 Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1719); b. 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); dan c. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Keuangan Nomor PER-5/PP/2021 tentang Pedoman Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan

No.	Komponen	Uraian
		Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-4/PP/2025 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-5/PP/2021 tentang Pedoman Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanan.
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang ujian; b. Sarana dan prasarana pendukung; dan c. Sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepabeanan.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	Rekomendasi perbaikan dan matriks tindak lanjut.
5.	Jumlah pelaksana	a. Ketua; b. Wakil ketua; c. Sekretaris; d. Tim penyusun soal dan korektor; e. Tim pendaftaran; f. Tim pelaksanaan; g. Tim evaluasi; h. Tim keuangan; i. Tim publikasi; j. Koordinator lokasi ujian sesuai kebutuhan; k. Pengamat ujian sesuai kebutuhan; l. Pengawas ujian sesuai kebutuhan; m. Petugas IT dan administrasi; dan n. Tenaga keamanan/tenaga kebersihan/penata kursi.
6.	Jaminan pelayanan	a. Informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan; b. Pemohon dapat memperoleh informasi terbaru dan valid terkait pelayanan melalui sistem informasi sertifikasi ahli kepabeanan, media komunikasi elektronik, dan media sosial Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu; dan c. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan, dan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan yang dilakukan transparan dan bebas dari pungutan liar/gratifikasi/tekanan dari pihak ketiga; dan b. Sertifikat bertanda tangan elektronik yang tersertifikasi dan dijamin keamanannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Berdasarkan hasil evaluasi penyelenggaraan ujian.

d. Legalisasi Sertifikat Ahli Kepabeanaan

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Asli Sertifikat Ahli Kepabeanaan; b. Fotokopi Sertifikat Ahli Kepabeanaan yang akan dilegalisasi (paling banyak 5 lembar); c. Surat Kuasa bermeterai Rp10.000,- (khusus untuk legalisasi yang diwakili oleh orang lain); d. Asli kartu identitas diri pemilik sertifikat (KTP/SIM/KITAS); e. Fotokopi kartu identitas diri pemilik sertifikat (KTP/SIM/KITAS); f. Asli kartu identitas diri penerima kuasa (KTP/SIM/KITAS) khusus untuk legalisasi yang diwakili oleh orang lain; dan g. Fotokopi kartu identitas diri penerima kuasa (KTP/SIM/KITAS) khusus untuk legalisasi yang diwakili oleh orang lain.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Memilih jenis layanan pada sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepabeanaan dengan alamat https://klc2.kemenkeu.go.id/sertifikasi/ahli-kepabeanaan/; dan b. Melakukan pengisian data pada <i>form</i> yang disediakan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak berkas permohonan lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Ahli Kepabeanaan yang telah dilegalisasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Tim Penguji Ahli Kepabeanaan selama hari kerja dan jam kerja; b. Media komunikasi pelayanan berupa media komunikasi elektronik melalui email dengan alamat sak.pusbinjfpk@kemenkeu.go.id dan/atau media sosial Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu; dan c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)- Layanan Aspirasi dan Pengaduan

No.	Komponen	Uraian
		Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id . 3) Whistleblowing System (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id .

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 Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1719); b. 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); dan c. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Keuangan Nomor PER-5/PP/2021 tentang Pedoman Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-4/PP/2025 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-5/PP/2021 tentang Pedoman Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanaan.
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	a. Sarana dan prasarana pendukung; dan b. Sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepabeanaan.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	Monitoring Tim Penguji Sertifikasi Ahli Kepabeanaan.
5.	Jumlah pelaksana	Tim Penguji Sertifikasi Ahli Kepabeanaan.
6.	Jaminan pelayanan	a. Informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan; b. Pemohon dapat memperoleh informasi terbaru dan valid terkait pelayanan melalui media komunikasi elektronik

No.	Komponen	Uraian
		dan sistem informasi sertifikasi ahli kepabeanean; dan c. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan, dan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan yang dilakukan transparan dan bebas dari pungutan liar/gratifikasi/tekanan dari pihak ketiga; dan b. Sertifikat Ahli Kepabeanean yang telah dilegalisasi oleh pihak yang berwenang.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Berdasarkan hasil monitoring Tim Penguji Sertifikasi Ahli Kepabeanean.

e. Pengurusan Sertifikat Ahli Kepabeanean Hilang/Rusak/Ralat Data/Rekam Database

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. <i>Scan</i> berwarna dari asli surat permohonan perekaman database sertifikat/penerbitan dokumen pengganti sertifikat yang rusak/hilang, yang dibuat dan ditandatangani sendiri oleh pemilik sertifikat, ditujukan kepada Kepala Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu (diketik, format bebas atau sesuai tata persuratan dari perusahaan, minimal harus mencantumkan nama lengkap, NIK KTP, dan tempat tanggal lahir berdasarkan KTP pemilik sertifikat); b. <i>Scan</i> berwarna dari asli surat pernyataan bermeterai bahwa sertifikat tersebut benar-benar milik sendiri dan/atau benar-benar rusak/hilang dan hanya dipergunakan pada 1 perusahaan (sebutkan nama perusahaan), yang dibuat dan ditandatangani sendiri oleh pemilik sertifikat (minimal harus mencantumkan nama lengkap, NIK KTP, dan tempat tanggal lahir berdasarkan KTP pemilik sertifikat); c. <i>Scan</i> berwarna dari asli surat keterangan bekerja pada perusahaan (format sesuai tata persuratan dari perusahaan) minimal harus mencantumkan nama lengkap, NIK KTP, dan tempat tanggal lahir berdasarkan KTP pemilik sertifikat (khusus untuk permohonan ralat data/pengurusan sertifikat yang

No.	Komponen	Uraian
		hilang/rusak); d. <i>Scan</i> berwarna dari asli surat keterangan kehilangan dari kepolisian, dengan melapor sendiri ke kepolisian/tidak diwakili orang lain (khusus untuk pengurusan sertifikat yang hilang); e. <i>Scan</i> berwarna dari asli sertifikat ahli kepebeanaan. Dalam hal sertifikat hilang, dapat menggunakan <i>scan/fotocopy</i> Sertifikat Ahli Kepebeanaan atau dokumen lain yang membuktikan kepemilikan sertifikat tersebut. Dalam hal sertifikat rusak, dapat menggunakan foto berwarna Sertifikat Ahli Kepebeanaan yang rusak (apa pun kondisinya); f. <i>Scan</i> berwarna dari asli KTP pemilik sertifikat; g. <i>Scan</i> berwarna dari asli Kartu Keluarga pemilik sertifikat (khusus untuk permohonan ralat sertifikat/sertifikat hilang/rusak); h. <i>Scan</i> berwarna dari asli Akta Kelahiran pemilik sertifikat (khusus untuk permohonan ralat data sertifikat); i. Swafoto (foto <i>selfie</i>) pemilik sertifikat memegang asli KTP; j. Swafoto (foto <i>selfie</i>) pemilik sertifikat memegang asli sertifikat (khusus untuk permohonan perekaman <i>database</i>/ralat data/sertifikat rusak); dan k. Wawancara oleh Tim Penguji Sertifikasi Ahli Kepebeanaan, Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu (khusus untuk pengurusan ralat sertifikat/sertifikat hilang/rusak).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Memilih jenis layanan pada sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepebeanaan dengan alamat https://klc2.kemenkeu.go.id/sertifikasi/ahli-kepebeanaan/; b. Melakukan pengisian data dan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan pada tautan masing-masing jenis layanan; c. Pemilik sertifikat akan diwawancarai oleh Tim Penguji Ahli Kepebeanaan, Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu melalui <i>video conference</i> (untuk pengurusan ralat data/sertifikat hilang/rusak); dan

No.	Komponen	Uraian
		d. Surat keterangan perekaman <i>database</i> /surat keterangan pengganti sertifikat disampaikan melalui surel masing-masing pemilik sertifikat.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak berkas permohonan lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	a. Surat keterangan pengganti atas sertifikat yang hilang/rusak; b. Surat keterangan ralat data sertifikat; dan c. Sertifikat Ahli Kepabeanaan yang telah direkam ke dalam <i>database</i> .
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Tim Sertifikasi Ahli Kepabeanaan selama hari kerja dan jam kerja; b. Media komunikasi pelayanan berupa media komunikasi elektronik melalui email dengan alamat sak.pusbinjfpn@kemenkeu.go.id dan/atau media sosial Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional dan Penjaminan Mutu; dan c. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu Prime (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id . 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id .

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 Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1719); b. 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

No.	Komponen	Uraian
		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); dan c. Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Keuangan Nomor PER-5/PP/2021 tentang Pedoman Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-4/PP/2025 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-5/PP/2021 tentang Pedoman Ujian Sertifikasi Ahli Kepabeanan.
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	a. Sarana dan prasarana pendukung; dan b. Sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepabeanan.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	Monitoring Tim Penguji Sertifikasi Ahli Kepabeanan.
5.	Jumlah pelaksana	Tim Penguji Ahli Kepabeanan.
6.	Jaminan pelayanan	a. Informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan; b. Pemohon dapat memperoleh informasi terbaru dan valid terkait pelayanan melalui media komunikasi elektronik dan sistem informasi Sertifikasi Ahli Kepabeanan; dan c. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan, dan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan yang dilakukan transparan dan bebas dari pungutan liar/gratifikasi/tekanan dari pihak ketiga; b. Surat keterangan bertanda tangan elektronik yang tersertifikasi dan dijamin keamanannya; dan c. Sertifikat Ahli Kepabeanan yang telah terekam di <i>database</i>.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Berdasarkan hasil monitoring Tim Penguji Ahli Kepabeanan.

4. Politeknik Keuangan Negara STAN

Standar Pelayanan pada Politeknik Keuangan Negara STAN meliputi 2 (dua) jenis layanan yaitu:

- a. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Pendidikan Menengah (SPMB-PM); dan
- b. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Pendidikan Tinggi (SPMB-PT).

Adapun rincian muatan Standar Pelayanan dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

- a. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Jenjang Pendidikan Menengah (SPMB-PM)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Tercantum dalam pengumuman SPMB-PM pada tiap periode SPMB-PM
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pengumuman pendaftaran; b. Pendaftaran; c. Seleksi Administrasi; d. Seleksi Kompetensi Dasar; e. Seleksi Lanjutan; f. Pengumuman akhir hasil seleksi; dan g. Pendaftaran ulang.
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan dan/atau pengumuman SPMB-PM Politeknik Keuangan Negara STAN.
4.	Biaya/tarif	Sesuai tarif yang telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan mengenai tarif layanan badan layanan umum Politeknik Keuangan Negara STAN.
5.	Produk pelayanan	Pengumuman akhir hasil SPMB-PM Politeknik Keuangan Negara STAN.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Media komunikasi pelayanan berupa media komunikasi elektronik melalui email ke alamat spmb@pknstan.ac.id ; b. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id . 3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id .

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 Nomor 184/PMK.01/2018 tentang Pemenuhan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Melalui Penerimaan Mahasiswa Program Diploma Bidang Keuangan Politeknik Keuangan Negara STAN dan Mekanisme Ikatan Dinas Bagi Lulusan Program Diploma Bidang Keuangan Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1829) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 226/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1657); b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1046); c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1203); d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.01/2020 tentang Statuta Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1655); e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 27/PMK.05/2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Keuangan Negara STAN pada Kementerian Keuangan; dan f. Peraturan Direktur Politeknik Keuangan Negara STAN Nomor 9 Tahun 2024 tentang Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Reguler, Jalur Afirmasi Kewilayahan, dan Jalur Kerja Sama pada Politeknik Keuangan Negara STAN.
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan SPMB-PM Politeknik Keuangan Negara STAN.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dari Satuan Pengawasan Intern Politeknik Keuangan Negara STAN.
5.	Jumlah pelaksana	Panitia SPMB-PM, terdiri atas: a. Panitia Pusat; dan b. Panitia Daerah, sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.
6.	Jaminan pelayanan	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan SPMB-PM Politeknik Keuangan Negara STAN.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan SPMB-PM Politeknik Keuangan Negara STAN.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan SPMB-PM Politeknik Keuangan Negara STAN.

b. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Jenjang Pendidikan Tinggi (SPMB-PT)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Tercantum dalam pengumuman SPMB-PT pada tiap periode SPMB-PT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pengumuman pendaftaran; b. Pendaftaran; c. Seleksi Administrasi; d. Seleksi Kompetensi Calon Mahasiswa; e. Pengumuman akhir hasil seleksi; dan f. Pendaftaran ulang.
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan dan/atau pengumuman SPMB-PT Politeknik Keuangan Negara STAN.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengumuman akhir hasil SPMB-PT Politeknik Keuangan Negara STAN.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Media komunikasi pelayanan berupa media komunikasi elektronik melalui email ke alamat spmbpt@pknstan.ac.id ; b. Saluran pengaduan, saran, dan masukan resmi Kementerian Keuangan, seperti: 1) Pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME (Telepon 134 dan/atau email dengan alamat kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id). 2) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui alamat www.lapor.go.id .

No.	Komponen	Uraian
		3) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kementerian Keuangan melalui alamat www.wise.kemenkeu.go.id .

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 Nomor 184/PMK.01/2018 tentang Pemenuhan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Melalui Penerimaan Mahasiswa Program Diploma Bidang Keuangan Politeknik Keuangan Negara STAN dan Mekanisme Ikatan Dinas Bagi Lulusan Program Diploma Bidang Keuangan Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1829) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 226/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1657); b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1046); c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1203); d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.01/2020 tentang Statuta Politeknik Keuangan Negara STAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1655); e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 34 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 303); dan f. Peraturan Direktur Politeknik Keuangan Negara STAN Nomor 9 Tahun 2024 tentang Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Reguler, Jalur Afirmasi Kewilayahan, dan Jalur Kerja Sama pada Politeknik Keuangan Negara STAN.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan SPMB-PT Politeknik Keuangan Negara STAN.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kompetensi teknis; b. Kompetensi manajerial; dan c. Kompetensi sosial kultural.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dari Satuan Pengawasan Intern Politeknik Keuangan Negara STAN.
5.	Jumlah pelaksana	Panitia SPMB-PT terdiri atas Panitia Pusat sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.
6.	Jaminan pelayanan	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan SPMB-PT Politeknik Keuangan Negara STAN.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sesuai dengan pedoman pelaksanaan SPMB-PT Politeknik Keuangan Negara STAN.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan SPMB-PT Politeknik Keuangan Negara STAN.

Plt. KEPALA BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN,



Ditandatangani secara elektronik
DWI TEGUH WIBOWO

