



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
BALAI BESAR GURU PENGGERAK  
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Raya Arhanud, Pendem, Junrejo, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur  
Kode Pos 65324      Telepon/Faksimile (0341) 532100, 532110  
Laman: [bbgpjatim.kemdikbud.go.id](http://bbgpjatim.kemdikbud.go.id)      Sur-el: [bbgp.jatim@kemdikbud.go.id](mailto:bbgp.jatim@kemdikbud.go.id)

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI BESAR GURU PENGGERAK PROVINSI JAWA TIMUR**

**NOMOR: 1157/B7.4/OT.02.02/2023**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**

**DI LINGKUNGAN BALAI BESAR GURU PENGGERAK PROVINSI JAWA TIMUR**

**DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA ESA**

**KEPALA BALAI BESAR GURU PENGGERAK PROVINSI JAWA TIMUR**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan dengan baik;
- b. bahwa dalam mengoptimalkan pemberian layanan di lingkungan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur perlu ditetapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
5. Peraturan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR GURU PENGGERAK PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI BESAR GURU PENGGERAK PROVINSI JAWA TIMUR

### Pasal 1

Standar Pelayanan di lingkungan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di lingkungan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur.

### Pasal 2

Jenis pelayanan di Lingkungan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur.

### Pasal 3

Setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 memuat komponen:

- a. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  1. Persyaratan Pelayanan;
  2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
  3. Jangka Waktu Penyelesaian;
  4. Biaya/Tarif;
  5. Produk Pelayanan; dan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- b. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. Dasar Hukum;
  2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
  3. Kompetensi Pelaksana;
  4. Pengawasan Internal;
  5. Jumlah Pelaksana;
  6. Jaminan Pelayanan;
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

### Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur meliputi Standar Pelayanan:
  - A. Layanan Diklat;
  - B. Layanan Penggunaan Fasilitas Lembaga.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing-masing tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan.

Pasal 5

Keputusan Kepala Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di Kota Batu  
pada tanggal 23 Februari 2023  
Kepala,



Drs. Abu Khaer, M.Pd.  
NIP. 196604131991031002