



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA**

Jalan Raya Parung Km. 22-23 Bojongsari, Depok 16516 – Jawa Barat
Telp. (021) 7431270, (0251) 8616332, 8616335, 8616336, 8611535, 8618252
Fax. (0251) 8616332, 8618252, 8611535

E-mail : bbppmpv.bispar@kemdikbud.go.id ; website : <https://bispar.kemdikbud.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN
PARIWISATA**

NOMOR : 0224 /D7.3/OT.02.02/2023

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN KERJASAMA ANTAR LEMBAGA**

**KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA,**

- Menimbang:
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka penyelenggaraan publik wajib dilaksanakan.
 - b. Bahwa dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik pada Unit Layanan Publik di Lingkungan Kemendikbudristek khususnya Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Dan Pariwisata, perlu adanya standar pelayanan.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Dan Pariwisata tentang Standar Pelayanan Kerjasama Antar Lembaga.
- Mengingat:
- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - e. Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
 - f. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2015 Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan;
 - g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan;

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA TENTANG STANDAR PELAYANAN KERJASAMA ANTAR LEMBAGA PADA UNIT LAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA

Pasal 1

Standar pelayanan Kerjasama Antar Lembaga pada Unit Layanan Publik Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis dan Pariwisata merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Pasal 2

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 meliputi:

A. *Service Delivery*

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme/Prosedur;
3. Jangka Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan;
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

B. *Manufacturing*

1. Dasar Hukum;
2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas;
3. Kompetensi Pelaksana;
4. Pengawasan Internal;

5. Jumlah Pelaksana;
6. Jaminan Pelaksana;
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 3

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Pasal 4

Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Depok

Pada tanggal, 30 Januari 2023

Kepala,



Sabli, S.H., M.H.

NIP. 19640502199303002

Lampiran Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata

Nomor : /D7.3/OT.02.02/2023

Tanggal : Januari 2023

Service Delivery

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Kerjasama dari instansi pemohon 2. Mengisi formulir kerjasama antar lembaga 3. MOU/Perjanjian Kerjasama antar kedua lembaga
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur Bisnis Kerjasama Kemitraan Program Kerjasama Antar Lembaga</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan Kerjasama • Surat Balasan Persetujuan </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Analisis Data</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filter Kebutuhan Mitra • Analisis Data Peserta • Rekomendasi Moda • Penentuan Kelas </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Penyusunan Bahan Kerjasama (Rancangan Program, Anggaran, Biaya)</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Penandatanganan Kerjasama MoU</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Pelaksanaan Program</p> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Operasional Senin-Kamis : pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jumat : pukul 07.30 s.d 16.30 WIB</p> <p>Istirahat Senin-Kamis : pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jumat : pukul 12.00 s.d 13.30 WIB</p> <p>*Perubahan jam pelayanan disesuaikan dengan ketentuan peraturan.</p>
4	Biaya/Tarif	Biaya pelaksanaan kegiatan terlampir dalam tabel biaya kerjasama antar lembaga terlampir.

5	Produk Pelayanan	Pendidikan dan Pelatihan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata Jl. Jalan Raya Parung KM 22-23, Bojongsari, Depok 16516</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : 021 898 665 Whatsapp : 0878 8989 2223 Web : http://p4tkbispar.kemdikbud.go.id Email : p4tk.bispar@kemdikbud.go.id</p>

Manufacturing

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2015 Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
---	-------------	---

		12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
2	Sarana prasarana/fasilitas	Sarana yang diperlukan untuk melayani publik terkait kerjasama antar lembaga: 1. Komputer 2. Mesin Pencetak (Printer) 3. Mesin Fax 4. Jaringan Internet 5. SIM PKB 6. Modul Pelatihan 7. Pedoman PKB
3	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana kegiatan ini terlampir.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III, dan pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI).
5	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana kegiatan Kerjasama Antar Lembaga ini: 1. Struktural: 2 orang 2. Widyaiswara: 53 orang 3. Pengembang Teknologi Pembelajaran: 5 orang 4. Jabatan Fungsional Tertentu: 6 orang 5. Jabatan Pelaksana: 10 orang
6	Jaminan pelayanan	BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah satu minggu setelah penandatanganan perjanjian kerjasama.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan terhadap keamanan produk bahwa produk yang dilayankan diketahui oleh Kepala BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata dengan pemberian surat penugasan, dan penerbitan sertifikat pelaksanaan secara resmi.
8	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata 2. Laporan bulanan disampaikan oleh masing-masing kepala bidang pada rapat bulanan BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata 3. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan yang terkait dalam peningkatan kompetensi guru.