



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jl. Ketintang Wiyata No. 15 Surabaya, 60231  
Telepon (031) 8290243, 8273734 Faksimile (031) 8273732  
Surel: [bbpmpjatim@kemdikbud.go.id](mailto:bbpmpjatim@kemdikbud.go.id)  
Laman: [www.bbpmptatim.kemdikbud.go.id](http://www.bbpmptatim.kemdikbud.go.id)

---

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI JAWA TIMUR  
NOMOR: 0824/C7.4/OT.01.00/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2024

KEPALA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perlu menetapkan Standar Pelayanan;  
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan pada Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337);  
3. Permen PAN dan RB Nomor Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Nomor 28 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;  
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Timur sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan di lingkungan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Timur meliputi :
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi
  2. Standar Pelayanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan
  3. Standar Pelayanan Permohonan Narasumber
  4. Standar Pelayanan Peminjaman Fasilitas Sarana Prasarana
  5. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat
  6. Standar Konsultasi Penjaminan Mutu Pendidikan
- KEDUA : Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit terkait di lingkungan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
- KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada DIPA Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada Tanggal 28 Maret 2024  
Kepala,

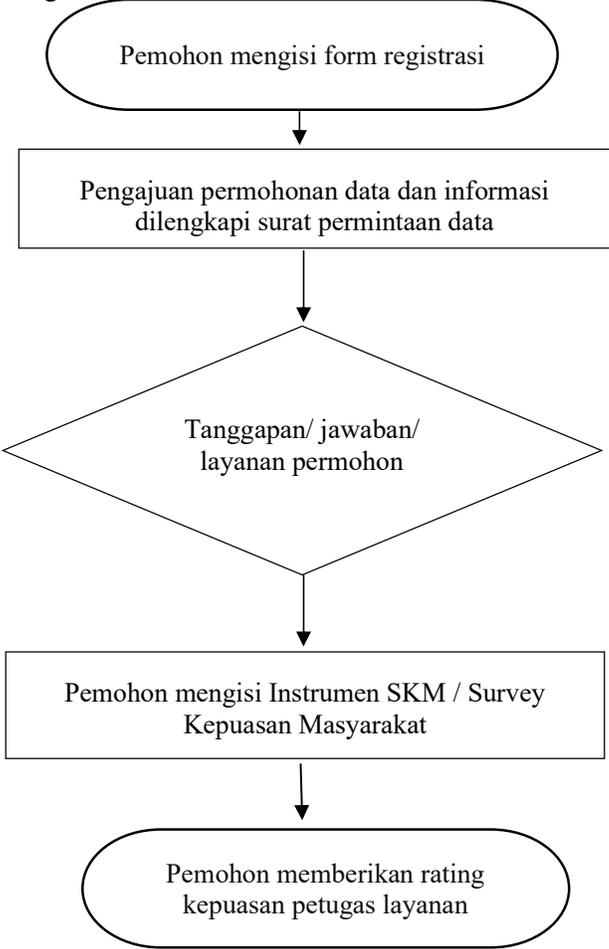


NIP. 196710201997031002

**LAMPIRAN 1**  
**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU**  
**PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**  
**NOMOR: 0824/C7.4/OT.01.00/2024**  
**TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA**  
**BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

**STANDAR PELAYANAN**  
**PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI**  
**BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Surat Permohonan Layanan Mengisi formulir permohonan pelayanan data dan informasi Data pemohon (tanda pengenal /ID Card) Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>Luring :</p>  <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi form registrasi]) --&gt; B[Pengajuan permohonan data dan informasi dilengkapi surat permintaan data]     B --&gt; C{Tanggapan/ jawaban/ layanan pemohon}     C --&gt; D[Pemohon mengisi Instrumen SKM / Survey Kepuasan Masyarakat]     D --&gt; E([Pemohon memberikan rating kepuasan petugas layanan])           </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Online:</p> <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi form registrasi secara online]) --&gt; B[Login dan mengajukan permohonan data dan informasi dilengkapi surat permintaan data]     B --&gt; C[Tanggapan/jawaban permohonan dihalaman proses permohonan]     C --&gt; D[Pemohon menutup tanggapan di halaman jawaban sebagai bentuk penyelesaian akhir]     D --&gt; E([Memberikan rating kepuasan]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan.
4.	BIAYA / TARIF	Tidak dipungut biaya
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan Informasi terkait Komunikasi, Kemitraan dan Pemberdayaan dengan Pemerintah Daerah</li> <li>2. Layanan Inovasi dan Transformasi Pembelajaran terkait dengan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Program Sekolah Penggerak (PSP);</li> <li>b. Implementasi Kurikulum Merdeka (IKM);</li> <li>c. Akun Belajar.Id, Platform Merdeka Mengajar (PMM);</li> </ol> </li> <li>3. Layanan Data, Perencanaan dan Penjaminan Mutu terkait dengan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dapodik;</li> <li>b. Rapor Pendidikan;</li> <li>c. Perencanaan Berbasis Data (PBD);</li> </ol> </li> <li>4. Layanan Tata Kelola terkait dengan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Operasional Penyelenggaraan (BOP);</li> </ol>

<p>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</p>	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="699 155 1338 422">1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur d/a. BBPMP Provinsi Jawa Timur, Jl. Ketintang Wiyata No.15 Surabaya</li><li data-bbox="699 443 1338 898">2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Timur, Kantor BBPMP Provinsi Jawa Timur Gedung Utama Telepon/Faksimili : 031 -8290243/ 031-8273732 Email: <a href="mailto:bbmpjatim@kemdikbud.go.id">bbmpjatim@kemdikbud.go.id</a> Laman: <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/</a> atau layanan pengaduan melalui daring (online) dengan alamat laman : <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/silat/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/silat/</a></li></ol>
--	--

**PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan;</li> <li>6. <b>Peraturan</b> Menteri Nomor 31 Tahun 2022 Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</li> <li>7. Permendikbudristek 2 tahun 2022 tentang Juknis Pengelolaan Dana BOP PAUD, BOS dan BOP PK.</li> </ol>
2.	SARANA DAN PRASARANA / DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan ULT</li> <li>2. Ruang Receptionis ULT</li> <li>3. Komputer dan Printer</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Pesawat Telepon</li> <li>6. Free Wifi</li> <li>7. Televisi</li> <li>8. Layar Pengumuman/Running Text</li> <li>9. Display nomor antrian</li> <li>10. Meja dan Kursi</li> <li>11. Jam dinding</li> <li>12. Foto copy</li> <li>13. Mesin charger corner</li> </ol>

3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Petugas Front Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga;</li> <li>2. Komunikatif dan sopan;</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> </ol> <p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga;</li> <li>2. Memiliki kemampuan dalam mengelola data mutu Pendidikan;</li> <li>3. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan;</li> <li>4. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi.</li> </ol>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>2. Kepala Bagian Umum BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>3. Satuan Pengawasan Internal.</li> </ol>
5.	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 4 (empat) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan.</li> </ol>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	BBPMP Prov. Jatim telah menyediakan sarana titik kumpul, jalur evakuasi, dan APAR untuk jaminan pelayanan bila terjadi gempa atau kebakaran. Jaminan pelayanan untuk disabilitas, genset untuk menghindari padam nya listrik, dan menyediakan cctv di ruangan Unit Layanan Terpadu, dan tempat-tempat lain yang diperlukan untuk keamanan.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Surabaya, 28 Maret 2024

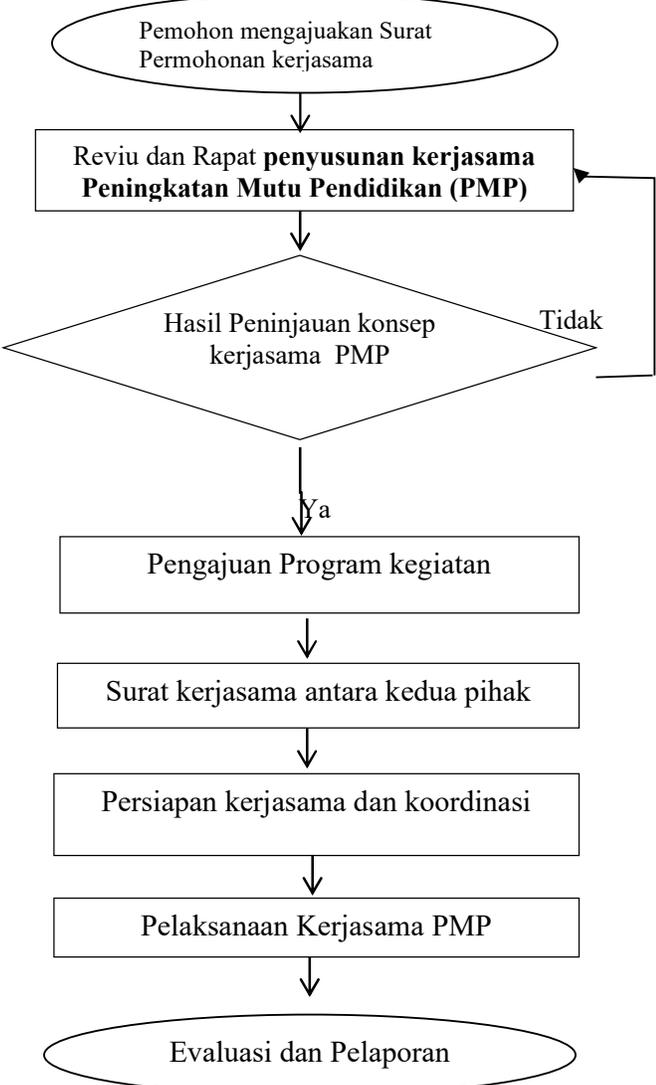


Surjono, M.Pd.

NIP. 196710201997031002

**STANDAR PELAYANAN  
 KERJASAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN  
 BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengajukan surat permohonan kerjasama ditujukan kepada Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>- Penawaran Program Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan dari BBPMP Provinsi Jawa Timur kepada calon pengguna layanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan (Pemda, Disdik, Sekolah, Perusahaan) atau sebaliknya;</li> <li>- Surat Perjanjian kerja sama (MoU),</li> </ul>
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD     A([Pemohon mengajukan Surat Permohonan kerjasama]) --&gt; B[Reviu dan Rapat penyusunan kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan (PMP)]     B --&gt; C{Hasil Peninjauan konsep kerjasama PMP}     C -- Tidak --&gt; B     C -- Ya --&gt; D[Pengajuan Program kegiatan]     D --&gt; E[Surat kerjasama antara kedua pihak]     E --&gt; F[Persiapan kerjasama dan koordinasi]     F --&gt; G[Pelaksanaan Kerjasama PMP]     G --&gt; H([Evaluasi dan Pelaporan])             </pre>

3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerjasama, pola kegiatan (misal, In-On-In) dan Program yang telah disetujui
4	BIAAYA/TARIF	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN/APBD/Mitra Kerjasama
5	PRODUK PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota kesepahaman</li> <li>- Dokumen Perjanjian Kerjasama</li> <li>- Sertifikat bagi peserta fasilitasi Kegiatan PMP</li> <li>- Dokumen laporan hasil kegiatan Kerjasama PMP</li> </ul>
6	PENANGANAN PENGADUAN,SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur Jawa Timur d/a. BBPMP Provinsi Jawa Timur, Jl. Ketintang Wiyata No. 15 Surabaya</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Timur, Kantor BBPMP Provinsi Jawa Timur Gedung B Lantai 1</li> <li>3. Laman: <a href="https://BBPMP Provinsi Jawa Timurjatim.kemdikbud.go.id/">https://BBPMP Provinsi Jawa Timurjatim.kemdikbud.go.id/</a></li> </ol>

**PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);</li><li>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi;</li><li>7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.</li></ol>
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aula</li><li>- Ruang belajar</li><li>- Ruang makan</li><li>- Wisma</li><li>- Tempat Parkir</li><li>- Meja dan kursi</li><li>- White board</li><li>- LCD</li><li>- Laptop</li><li>- Komputer PC</li><li>- Printer</li><li>- Modem/jaringan internet</li><li>- Sound System</li></ul>

3	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitator yang telah mengikuti ToT/pelatihan tingkat provinsi atau tingkat nasional</li> <li>2. Panitia yang ditunjuk telah memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer, aplikasi sim diklat BBPMP Provinsi Jawa Timur</li> <li>3. Minimal berpendidikan S1</li> </ol>
4	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur</li> <li>2. Kepala Bagian Umum</li> <li>3. Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>
5	JUMLAH PELAKSANA	4 Orang (Disesuaikan dengan kebutuhan atau program kegiatan )
6	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BBPMP Provinsi Jawa Timur dan norma waktu yang telah ditetapkan serta harapan pelanggan.
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	BBPMP Provinsi Jawa Timur telah menyediakan sarana titik kumpul, jalur evakuasi, dan APAR untuk jaminan pelayanan bila terjadi gempa atau kebakaran. Jaminan pelayanan untuk disabilitas, genset untuk menghindari padam nya listrik, dan menyediakan cctv di ruangan Unit Layanan Terpadu, dan tempat-tempat lain yang diperlukan untuk keamanan.
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Koordinator Fungsi PMP dan Kemitraan secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan

Surabaya, 28 Maret 2024

Kepala

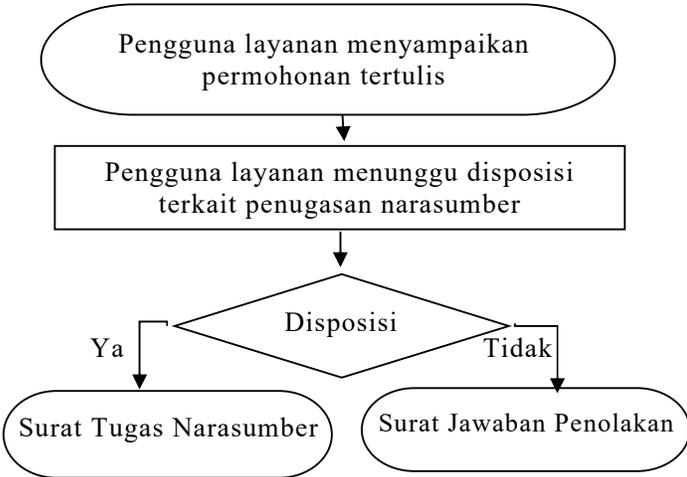
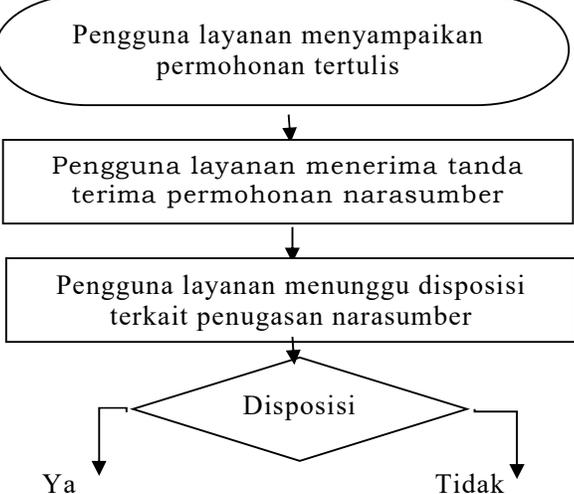


Arjarno, M.Pd.

NIP. 196710201997031002

**STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN NARASUMBER  
 BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN (REVIU)
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Pengguna layanan mengajukan surat permohonan tertulis ke pimpinan unit kerja 5 (lima) hari sebelum kegiatan dan juga menginformasikan : a. Nama kegiatan b. Jumlah narasumber c. Materi yang diampu dan Jumlah Jam Pelatihan d. Waktu dan tempat kegiatan/jadwal kegiatan e. Narahubung kegiatan
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>1. Permohonan tertulis (melalui pengiriman pos/SILAT/WA)</p>  <pre>                     graph TD                         A([Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis]) --&gt; B[Pengguna layanan menunggu disposisi terkait penugasan narasumber]                         B --&gt; C{Disposisi}                         C -- Ya --&gt; D([Surat Tugas Narasumber])                         C -- Tidak --&gt; E([Surat Jawaban Penolakan])                     </pre> <p>2. Permohonan Langsung Tatap Muka (Unit Layanan Terpadu)</p>  <pre>                     graph TD                         A([Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis]) --&gt; B[Pengguna layanan menerima tanda terima permohonan narasumber]                         B --&gt; C[Pengguna layanan menunggu disposisi terkait penugasan narasumber]                         C --&gt; D{Disposisi}                         D -- Ya --&gt; E[ ]                         D -- Tidak --&gt; F[ ]                     </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN (REVIU)
		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">Surat Tugas Narasumber</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">Surat Jawaban Penolakan</div> </div>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Pegguna layanan menerima surat jawaban oleh BBPMP Provinsi Jawa Timur maksimal 3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima.
4.	BIAYA/TARIF	Tidak ada biaya/tarif.
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban</li> <li>2. Surat Tugas Narasumber</li> </ol>
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur d/a. BBPMP Provinsi Jawa Timur, Jl. Ketintang Wiyata No. 15 Surabaya</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Timur, Kantor BBPMP Jawa Timur Gedung Utama lantai 1</li> <li>3. Laman: <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/</a></li> </ol>

**PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);</li><li>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi;</li><li>7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.</li></ol>
2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li><li>2. Komputer dengan akses internet</li><li>3. Ruang penyimpanan dokumen</li><li>4. Printer dan foto copy</li><li>5. Pesawat Telepon</li><li>6. Kotak saran</li><li>7. Televisi</li></ol>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki keterampilan memfasilitasi</li><li>2. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap,</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>terbuka, bertanggungjawab dan santun</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memiliki kompetensi keterampilan mengelola surat</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);</li> <li>6. Berpendidikan minimal S1</li> </ol>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBPMP</li> <li>2. Kepala Bagian Umum</li> <li>3. Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>
5	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 1 (satu) orang pegawai
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban</li> <li>2. Surat tugas narasumber</li> <li>3. Narasumber kompeten sesuai substansi</li> <li>4. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon</li> </ol>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Surat tugas narasumber diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah atau TTE Kepala BBPMP.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Surabaya, 29 Mei 2023

Kepala,



Sujarno, M.Pd.

NIP. 196710201997031002

**STANDAR PELAYANAN**  
**PEMINJAMAN FASILITAS SARANA PRASARANA GEDUNG**  
**BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Organisasi: Surat permohonan peminjaman dari instansi peminjam kepada Kepala BBPMP Prov, Jawa Timur 2. Perorangan Kartu Identitas.
.2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre>                     graph TD                         A([Peguna layanan mengajukan surat Peminjaman ke Kepala BBPMP]) --&gt; B{Jawaban Permohonan peminjaman fasilitas}                         B -- Ya --&gt; C[Peguna layanan mendapatkan Surat Balasan]                         C --&gt; D[Peguna layanan menyelesaikan proses administrasi]                         D --&gt; E[Peguna layanan menggunakan fasilitas]                         E --&gt; F([Selesai])                         B -- Tidak --&gt; F                     </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 hari kerja
4.	BIAYA/TARIF	Tarif PNPB yang ditetapkan Kepala BBPMP berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan.
5.	PRODUK PELAYANAN	1. Peminjaman Fasilitas Gedung dan Sarana Prasarana 2. Bukti Administrasi

6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Pelanggan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dengan cara: <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="651 180 1357 331">1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur d/a. BBPMP Provinsi Jawa Timur, Jl. Ketintang Wiyata No. 15 Surabaya</li><li data-bbox="651 338 1256 422">2. Menyampaikan pengaduan melalui SILAT (Sistem Layanan Informasi Terpadu ) di laman <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/</a></li></ol>
----	---	---

**Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337);</li> <li>4. Permen PAN dan RB Nomor Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Nomor 28 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan.</li> </ol>
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	Gedung pertemuan, ruang kelas, ruang makan, wisma, AC, meja, kursi, lemari, sound system, LCD, Kursi tamu, halaman/lapangan parkir yang luas
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf urusan kerumahtanggaan minimal telah memiliki masa kerja 5 tahun, pernah mengikuti IHT, komunikatif dan sopan</li> <li>2. Berpendidikan minimal S1</li> </ol>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBPMP</li> <li>2. Kepala Bagian Umum</li> <li>3. Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>
5.	JUMLAH PELAKSANA	6 (enam) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	BBPMP Provinsi Jawa Timur telah menyediakan sarana titik kumpul, jalur evakuasi, dan APAR untuk jaminan pelayanan bila terjadi gempa atau kebakaran. Jaminan pelayanan untuk disabilitas, genset untuk menghindari padam nya listrik, dan menyediakan cctv di ruangan Unit Layanan Terpadu, dan tempat-tempat lain yang diperlukan untuk keamanan.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Surabaya, 28 Maret 2024

Kepala



Sugiono, M.Pd

NIP. 196710201997031002

LAMPIRAN 5  
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU  
 PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR  
 NOMOR : 0824/C7.4/OT.01.00/2024  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
 BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
 PROVINSI JAWA TIMUR

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN  
 BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
 PROVINSI JAWA TIMUR**

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Tanda pengenalan pelapor 2. Alamat Pelapor 3. Alamat yang dilaporkan 4. Bukti dukungaduan (lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi)
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre>           graph TD             A([Pelapor mengisi formulir pengaduan melalui Aplikasi DUMAS SILAT melalui Web BPMP Provinsi Jawa Timur]) --&gt; B{Unit layanan pengaduan memverifikasi laporan pengaduan}             B -- Tidak --&gt; A             B --&gt; C[Pelapor menerima tanggapan aduan paling lama 14 hari bila berkas lengkap]             C --&gt; D[1. Menerima laporan hasil tindak lanjut 2. Pengaduan berkadar pengawasan ditindaklanjuti satgas]             D --&gt; E[Hasil penanganan pengaduan dilaporkan Kembali melalui Aplikasi DUMAS SILAT]             E --&gt; F([Status Aduan close / selesai])           </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Penyelesaian aduan selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap.
	BIAYA/ TARIF	Tidak ada biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	Hasil Penanganan Pengaduan
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Mekanisme pengaduan: 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur d/a. BBPMP Provinsi Jawa Timur, Jl. Ketintang Wiyata No. 15 Surabaya.

		<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung di Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Timur, Kantor BBPMP Jawa Timur Gedung Utama lantai 1</p> <p>3. Laman: <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/</a></p>
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.</li> </ol>
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Pengaduan</li> <li>2. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</li> <li>3. Komputer/Laptop, Aplikasi, Printer, Jaringan internet;</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen;</li> <li>5. Nomor/mesin antrian;</li> <li>6. Televisi;</li> <li>7. Kotak Saran;</li> <li>8. Dispenser;</li> <li>9. Ruang Laktasi;</li> <li>10. Playground;</li> <li>11. Fasilitas pendukung untuk disabilitas;</li> <li>12. Toilet;</li> <li>13. Perlengkapan P3K;</li> <li>14. Box Charger;</li> <li>15. Ruang Konsultasi;</li> <li>16. Tempat Sampah;</li> <li>17. Lemari Baca;</li> <li>18. CCTV.</li> </ol>

3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Petugas Front Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga;</li> <li>2. Komunikatif dan sopan;</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>5. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan public;</li> <li>6. Memahami secara umum klasifikasi pengaduan yang ada di BBPMP Provinsi Jawa Timur</li> </ol> <p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>3. Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan konflik/permasalahan;</li> </ol>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>2. Kepala Bagian Umum BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>3. Satuan Pengawasan Internal.</li> </ol>
5.	JUMLAH PELAKSANA	2 (dua) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> </ol>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	BBPMP Prov. Jatim telah menyediakan sarana titik kumpul, jalur evakuasi, dan APAR untuk jaminan pelayanan bila terjadi gempa atau kebakaran. Jaminan pelayanan untuk disabilitas, genset untuk menghindari padam nya listrik, dan menyediakan cctv di ruangan Unit Layanan Terpadu, dan tempat-tempat lain yang diperlukan untuk keamanan.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

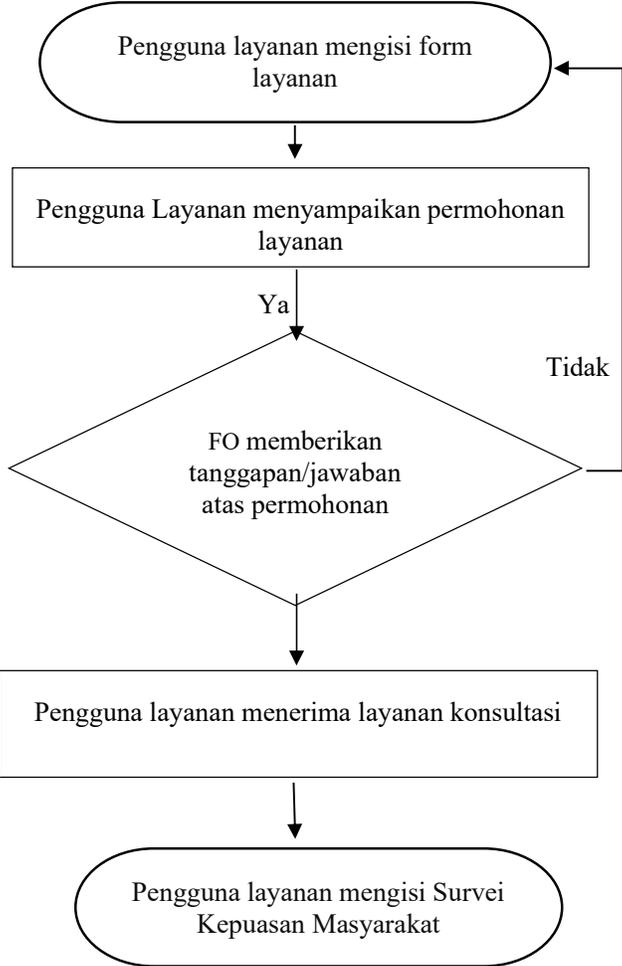
Surabaya, 28 Maret 2024



Surarno, M.Pd.  
NIP. 196710201997031002

**STANDAR PELAYANAN  
 KONSULTASI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
 BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**PENYAMPAIAN PELAYANAN** (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	a. Surat Permohonan Layanan b. Identitas pengguna layanan (tanda pengenal /ID Card) c. Surat Tugas/Surat Pengantar dari instansi/organisasi
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	a. Pengguna layanan mengisi form layanan di resepsionis; b. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan layanan di counter FO; c. Pengguna layanan mendapatkan tanggapan/jawaban atas permohonan; d. Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari FO/BO jika permohonan disetujui; e. Pengguna layanan mengisi evaluasi kepuasan pelanggan.   <pre>                     graph TD                         A([Pengguna layanan mengisi form layanan]) --&gt; B[Pengguna Layanan menyampaikan permohonan layanan]                         B --&gt; C{FO memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan}                         C -- Ya --&gt; D[Pengguna layanan menerima layanan konsultasi]                         C -- Tidak --&gt; A                         D --&gt; E([Pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat])                     </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 3 (hari) hari kerja sejak diterimanya permintaan.
4.	BIAYA / TARIF	Tidak dipungut biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	Konsultasi Program Penjaminan Mutu Pendidikan
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur d/a. BBPMP Provinsi Jawa Timur, Jl. Ketintang Wiyata No.15 Surabaya</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Timur, Kantor BBPMP Provinsi Jawa Timur Gedung Utama Telepon/Faksimili : 031 -8290243/ 031-8273732 Email: <a href="mailto:bbmpjatim@kemdikbud.go.id">bbmpjatim@kemdikbud.go.id</a> Laman: <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/</a> atau layanan pengaduan melalui daring (online) dengan alamat laman : <a href="https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/silat/">https://bbmpjatim.kemdikbud.go.id/silat/</a></li> </ol>

**PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</li><li>7. Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2022 Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</li><li>8. Permendikbudristek 2 tahun 2022 tentang Juknis Pengelolaan Dana BOP PAUD, BOS dan BOP PK.</li></ol>
2	SARANA DAN PRASARANA / DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Layanan ULT</li><li>2. Komputer dan Printer</li><li>3. Jaringan Internet</li><li>4. Pesawat Telepon</li><li>5. Free Wifi</li><li>6. Televisi</li><li>7. Layar Pengumuman/Running Text</li><li>8. Display nomor antrian</li><li>9. Meja dan Kursi</li><li>10. Jam dinding</li><li>11. Foto copy</li><li>12. Mesin charger corner</li></ol>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	Petugas Front Office: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga;</li><li>2. Komunikatif dan sopan;</li><li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li><li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li><li>5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li></ol>

		<p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi BBPMP;</li> <li>2. Memiliki kemampuan dalam mengelola data mutu Pendidikan;</li> <li>3. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan;</li> <li>4. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi.</li> </ol>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>2. Kepala Bagian Umum BBPMP Provinsi Jawa Timur;</li> <li>3. Satuan Pengawasan Internal.</li> </ol>
5	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 4 (empat) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan.</li> </ol>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Dokumen data dan informasi mutu pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, berupa pengesahan oleh Kepala BBPMP Provinsi Jawa Timur atau Pejabat yang ditunjuk.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Surabaya, 28 Maret 2024

Kepala



Su

NIP. 197031002