



STANDAR PELAYANAN

BALAI PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN PROVINSI MALUKU

TAHUN 2024

BerAKHLAK  **#bangga
melayani
bangsa**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

KATA PENGANTAR

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petuniuk Teknis Penvusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penuniang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan yang kemudian diganti dengan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Kolaborasi dan Evaluasi perbaikan Standar Pelayanan selalu kami harapkan, dan semoga pelayanan publik di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Maluku dapat meningkat.

Ambon, 30 Juli 2024

Kepala,

Aisun Hasan, S.Psi., M.A.
NIP. 197210122003122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI MALUKU

Jalan Tihu, Wailela, Rumahtiga, Ambon 97234, PO Box 1211
Telepon : (0911) 3825001 Laman bpmptomaluku.kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
BPMP PROVINSI MALUKU

NOMOR : ~~Manuz~~ ¹⁷C7.31/OT./2024

T E N T A N G
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI MALUKU

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI MALUKU

- 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 dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku.
- Mengingat : 1. Undang-Undang 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 Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI MALUKU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI MALUKU;
- KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administrasi, yang terdiri dari :
1. Pelayanan Penggunaan Fasilitas
 2. Pelayanan Data dan Infomasi Mutu
 3. Pelayanan Kerja sama peningkatan Mutu Pendidikan
 4. Pelayanan Pendampingan Supervisi Mutu Pendidikan
 5. Pelayanan Konsultasi Pengaduan
 6. Pelayanan Permohonan Fasilitator
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku ini wajib dilaksanakan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (Pengguna Jasa);
- KEEMPAT : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku yang relevan;
- KELIMA : Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi maluku ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Ambon 30 Juli 2024



Aisun Hasan. S.Psi., M.A

NIP 197210122003122002

**STANDAR PELAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI MALUKU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Organisasi : - Surat permohonan penggunaan dari Instansi penggunaan paling lambat 2 (dua) hari sebelum hari H - Kontak Person</p> <p>2. Perorangan : - Mengisi format Pengajuan paling lambat 2 (dua) hari sebelum hari H - Kartu Identitas - Kontak Person - Alamat terbaru - Tujuan penggunaan</p>
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pemohon membuat surat penggunaan/ mengisi format pengajuan untuk diajukan ke ke Kepala BPMP setempat]) --> B[Kepala BPMP mendisposisi surat ke Kepala Sub Bagian Umum] B --> C{Kepala Sub Bagian Umum memverifikasi surat penggunaan fasilitas dan mengecek ketersediaan fasilitas} C -- Ya --> D[] C -- Tidak --> E[] E --> A </pre>

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Urusan Kerumahtanggaan menyampaikan informasi/ surat balasan persetujuan penggunaan dan menyiapkan fasilitas yang akan digunakan</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Petugas mencatat data pelanggan dan fasilitas yang dipinjam serta menandatangani surat perjanjian kerja sama</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Pemohon menggunakan fasilitas (Untuk organisasi menyelesaikan administrasi penggunaan)</p> </div>
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Jangka waktu pemberian jawaban 1 (Satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk. Penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan waktu cek in dan cek out.
4	BIAYA/TARIF	Tarif PNBK yang ditetapkan Kepala BPMP berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan.
5	PRODUK / PELAYANAN	Penggunaan fasilitas Sarana dan Prasarana.
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala BPMP Provinsi Maluku d/a. Jl. Tihu Waelela Rumah Tiga Ambon 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor (0911) 3825001/ 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp 085254290456 . Laman: bpmptomaluku.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 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 No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 22 huruf (b) penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pasal 24: penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara pasal 26 : rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalm pasal 24 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. 3. Intruksi Menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 1 tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilingkungan Kementerian Pendidikan dan kebudayaan. 4. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 jo Permendikbud Nomor 28

		<p>Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPMP Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.</p>
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, genset
3	KOMPETENSI PELAKSANA	Staf urusan kerumahtanggaan minimal telah memiliki masa kerja 5 tahun, memiliki pengalaman tentang IHT, komunikatif dan sopan.
4	PENGAWASAN INTERNAL	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usah (KTU).
5	JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 7 (Tujuh) orang (Disesuaikan dengan kebutuhan)
6	JAMINAN PELAYANAN	Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<p>a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24jam;</p> <p>b. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung</p>
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Urusan kerumahtanggaan menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi dan pimpinan melakukan evaluasi pelayanan setiap bulan.

Kepala,



NIP 197210122003122002

Format Pengajuan Peminjaman Sarana dan Prasarana untuk perorangan

1. No Identitas :
2. Nama :
3. Alamat :
4. Kontak Person :
5. Tujuan Penggunaan :
6. Jenis Layanan :
7. Waktu Penggunaan :

Ambon,,20.....

Pemohon,

(.....)

**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI MALUKU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dan/atau; 2. Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi pelanggan yang datang langsung; 3. Menunjukkan tanda pengenalan/ID Card bagi pelanggan yang datang langsung.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPMP setempat]) --> B[Pengadministrasi persuratan mengagendakan surat permohonan atau mempersilakan pemohon yang datang langsung di ruang tunggu] B --> C[Kepala BPMP memberikan disposisi ke Kasubag Umum] C --> D{Kasubag Umum atau staf yang ditunjuk mencermati surat permohonan atau menanyakan kepada pemohon tentang data yang diminta} D -- Ya --> E[] D -- Tidak --> C </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[Menyiapkan data dan informasi sesuai dengan permintaan] --> B{Kasubag Umum atau petugas yang ditunjuk memeriksa dan menyetujui data dan informasi yang diberikan} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Menyerahkan data dan informasi ke pemohon] C --> D([Mengarsipkan surat beserta data dan informasi]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Paling lama 3 (tiga) hari kerja atau sesuai jenis data dan informasi yang diminta.
4.	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	Data dan informasi mutu pendidikan.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Mekanisme pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala BPMP Provinsi Maluku d/a. Jl. Tihu wailela Rumah Tiga Ambon 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor (0911) 3825001/ 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp 085254290456 . 5. Laman: bpmpmaluku.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

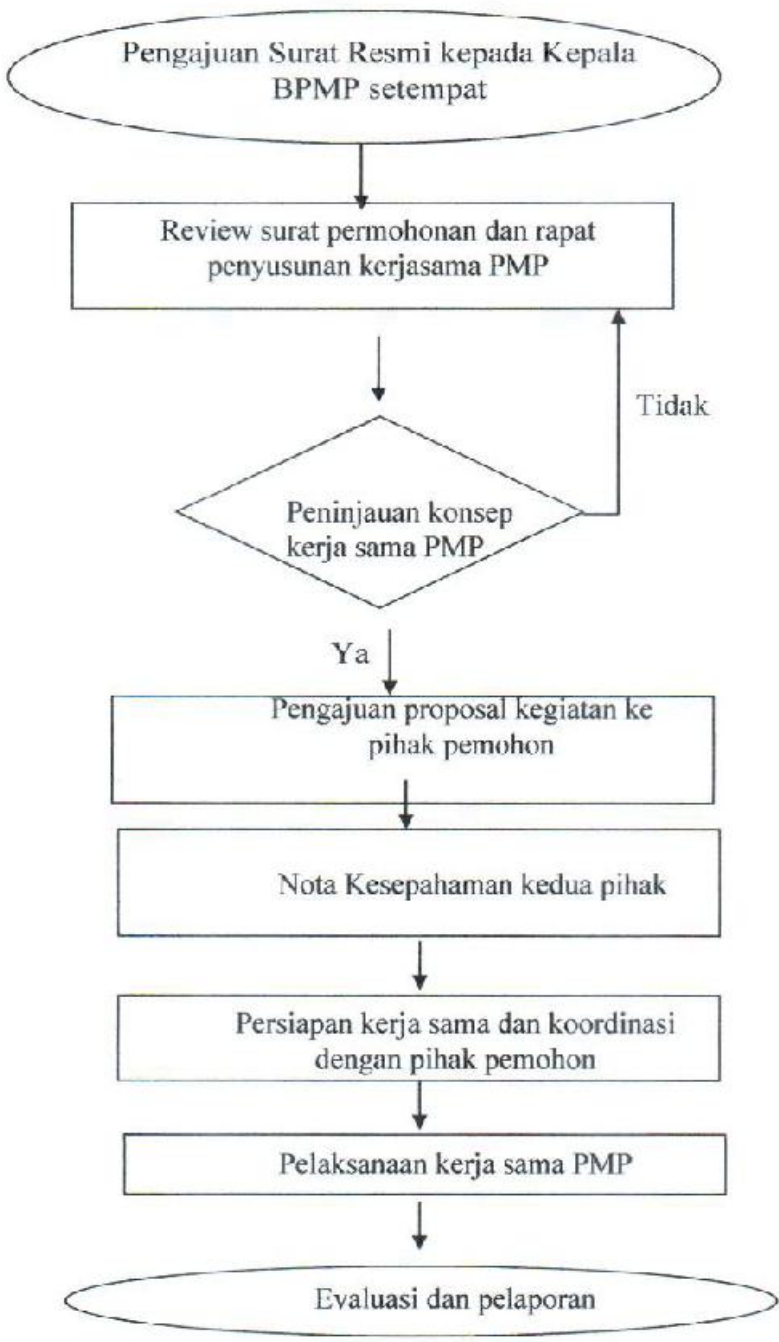
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 22 huruf (b) penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pasal 24: penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara pasal 26 : rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalm pasal 24 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.3. Intruksi Menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 1 tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilingkungan Kementerian Pendidikan dan kebudayaan.4. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 jo Permendikbud Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer/Laptop; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi Dapodik; 5. Data Mutu Pendidikan; 6. Tempat penyimpanan dokumen; 7. Printer; 8. Pesawat Telepon; 9. Mesin fotokopi; 10. Televisi; 11. Kotak Saran; 12. CCTV.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan; 2. Memiliki kemampuan dalam pengelola data mutu pendidikan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi Seksi Sistem Informasi ; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 6. Komunikatif dan sopan.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	Kepala Sub bagian Tata Usaha.
5	JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 4 (empat) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Data Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Dokumen data mutu Pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala LPMP 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.



**STANDAR PELAYANAN KERJASAMA²PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI MALUKU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi lembaga yang mengajukan layanan; 2. Proposal Penawaran Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan dari BPMP kepada calon pengguna layanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan (Pemda, Disdik, Sekolah, Perusahaan) atau sebaliknya; 3. Adanya MoU antara BPMP dengan pihak pengguna layanan.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pengajuan Surat Resmi kepada Kepala BPMP setempat]) --> B[Review surat permohonan dan rapat penyusunan kerjasama PMP] B --> C{Peninjauan konsep kerja sama PMP} C -- Tidak --> B C -- Ya --> D[Pengajuan proposal kegiatan ke pihak pemohon] D --> E[Nota Kesepahaman kedua pihak] E --> F[Persiapan kerja sama dan koordinasi dengan pihak pemohon] F --> G[Pelaksanaan kerja sama PMP] G --> H([Evaluasi dan pelaporan]) </pre>

3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan dārasi jenis kegiatan kerjasama, pola kegiatan (<i>In-On-In</i>) sesuai proposal yang telah disetujui.
4	BIAYA/TARIF	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN.
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Kepala BPMP tentang Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan 2. Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU 3. Sertifikat peserta fasilitasi Kegiatan PMP 4. Dokumen laporan hasil kegiatan Kerjasama PMP
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DA N MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala BPMP PROVINSI MALUKU d/a. Tihu Wailela Rumah tiga Ambon 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor (0911) 3825001 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp 085254290456 . 5. Laman: bpmpmaluku.kemdikbud.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- Undang 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 No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 22 huruf (b) penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pasal 24: penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara pasal 26 : rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalm pasal 24 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.3. Intruksi Menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 1 tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilingkungan Kementerian Pendidikan dan kebudayaan.4. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 jo Permendikbud Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,Riset, dan Teknologi6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPMP Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,Riset,dan Teknologi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	1. Gedung, aula, ruang kelas 2. Wisma; 3. Parkir; 4. Meja dan Kursi; 5. White Board; 6. Telpn 7. LCD; 8. Laptop; 9. Komputer PC; 10. Printer; 11. Modem/jaringan internet; 12. Sound Sistem.
3	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Fasilitator telah mengikuti ToT/pelatihan tingkat provinsi atau tingkat nasional 2. Panitia yang ditunjuk telah memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer, aplikasi sim diklat BPMP, dan internet.
4	PENGAWASAN INTERNAL	Dilakukan langsung oleh Kepala BPMP dengan koordinasi langsung ke pihak pengguna layanan dan tim fasilitator serta panitia kegiatan kerjasama peningkatan mutu pendidikan.
5	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan dengan kebutuhan atau proposal kerjasama
6	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BPMP dan norma waktu yang telah ditetapkan serta harapan pelanggan.
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Perjanjian Kerja Sama dan sertifikat pelaksanaan kegiatan bagi peserta dijamin keabsahannya.
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala BPMP secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan.



Kepala,
Aisun Hasan. S.Psi., M.A.
NIP. 197210122003122002

**STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN SUPERVISI MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI MALUKU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Permohonan supervisi mutu oleh pihak-pihak berkepentingan; 2. Data nama satuan pendidikan sesuai alamat yang jelas; 3. Permohonan diajukan 1 (satu) tahun sebelumnya.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala BPMP]) --> B{Kepala Sub Bagian Umum mencermati surat permohonan dan menyingkronkan ketersediaan waktu} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Persiapan Pelaksanaan] C --> D[Koordinasi dengan Dinas Pendidikan / Yayasan Pemohon] D --> E[Pelaksanaan Supervisi ke Satuan Pendidikan] E --> F[] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <div data-bbox="933 294 1437 430" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Rapat Evaluasi dan Penyusunan Rekomendasi dengan Pengawas Pembina </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div data-bbox="941 487 1477 691" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penyampaian Rekomendasi Pemenuhan Mutu ke Kepala Dinas /Pengurus Yayasan </div> </div>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai Kescepakatan
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai Standar Biaya Masukan atau sesuai kesepakatan
5.	PRODUK PELAYANAN	Rekomendasi Pemenuhan Mutu
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Mekanisme pengaduan: 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Maluku, d/a. BPMP Maluku Jl. Tihu Wailela Rumahtiga Ambon 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor (0911) 3825001/ 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp 085254290456 . Laman: BPMPmaluku.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. Undang- Undang 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 No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 22

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>huruf (b) penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pasal 24: penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara pasal 26 : rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalm pasal 24 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.</p> <p>3. Intruksi Menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 1 tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilingkungan Kementerian Pendidikan dan kebudayaan.</p> <p>4. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 jo Permendikbud Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kebudayaan, Riset, dan teknologi.
2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	Aplikasi, komputer, printer, dan ATK
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Berpendidikan minimal SI, dan bisa menguasai IT 2. Kemampuan operasi komputer word, excel, dan aplikasi, 3. Pengalaman mengolah data minimal 1 tahun 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5. Memahami Standar Nasional Pendidikan (SNP)
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Sub Bagian Umum
5.	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan kebutuhan dan anggaran yang disepakati
6.	JAMINAN PELAYANAN	Layanan diberikan sesuai POS oleh Tim Supervisi yang berkompeten
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Layanan yang diberikan berdasarkan komitmen bersama; 2. Tim Supervisi Mutu Pendidikan diberikan penugasan melalui disposisi dari atasan langsung;
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja dilaksanakan pada setiap tahapan sesuai mekanisme. Evaluasi kinerja dilakukan melalui: (a) umpan balik pelanggan dan pihak terkait, (b) monitoring dan evaluasi. (c) menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi kepada pelanggan dan pihak terkait.

Kepala,

Aisun Hasan, S.Psi., M.A.
 NIP 197210122003122002



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENGADUAN
BALAI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI MALUKU**

Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pelapor: <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan dan masyarakat umum: fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa). b. Perorangan atau kelompok pendidik dan tenaga kependidikan: fotokopi KTP, surat keputusan kepala sekolah tentang pembagian tugas mengajar (SKPTM) tahun berjalan. c. Pengaduan atas nama lembaga: fotocopy KTP atas nama pengadu, fotokopi akte pendirian organisasi/lembaga dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung (foto dan atau video), dan kronologi. 3. Mengisi formulir pengaduan <i>offline</i> maupun <i>online</i> (ult.kemdikbud.go.id) paling lambat 12 hari kerja sejak kejadian.
2	Prosedur <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin: 5px;">BKLM menyerahkan laporan yang sudah terverifikasi dari BPMP kepada inspektorat jenderal dan unit kerja terkait menindaklanjuti laporan sesuai dengan substansi</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin: 5px;">Inspektorat jenderal dan unit kerja terkait menyerahkan hasil tindak lanjut laporan kepada BKLM</div>	<pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan]) --> B{BPMP memverifikasi dan atau menindaklanjuti Laporan Pengaduan} B -- Tidak --> A B -- "Ya/Tidak dapat diselesaikan oleh BPMP" --> C[BPMP menyerahkan laporan yang sudah terverifikasi ke BKLM] C --> D[Inspektorat Jenderal dan unit kerja terkait sesuai dengan substansi menindaklanjuti laporan] D --> E[BKLM menerima laporan hasil tindak lanjut] E --> F[BKLM Menyerahkan laporan hasil tindak lanjut ke BPMP] F --> G([Pelapor menerima laporan tindak lanjut pengaduan]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 hari kerja jika berkas lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penanganan pengaduan

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengguna layanan dapat juga menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat Komplek Kemendikbud, Gedung C Lantai 4 Jalan Jenderal Sudirman Senayan, Jakarta 10270;
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. atau dapat juga menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Gedung C lantai Satu atau melalui telepon 021- 5703303 atau 021-57903020, faksimile 021-5733125, SMS 0811976929, dan laman: ult.kemdikbud.go.id

Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 5. Permenpan-RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
2	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan ber-AC 2. Komputer, printer, Jaringan internet 3. Pesawat telepon 4. Mesin faksimile 5. Dispenser 6. Televisi 7. Mesin fotokopi 8. Layar pengumuman/running Text 9. Jam, kalender, lukisan, foto, dan Kotak saran
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduani; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum jenis-jenis pengaduan yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); dan 7. Komunikatif dan sopan.
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Tim Satuan Pengawasan Internal (SPI)
5	Jumlah pelaksana	Disesuaikan
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Laporan penanganan pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan tiap bulan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala,



Aisun Hasan. S.Psi., M.A

NIP. 197210122003122002



**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN FASILITATOR
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI
MALUKU**

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Steakholder Mengajukan surat permohonan fasilitator kepada kepala BPMP secara resmi. 2. Melampirkan jadwal kegiatan dan materi kegiatan.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pengajuan Surat Resmi Kepada Kepala BPMP setempat]) --> B{Kepala BPMP mendisposisi surat permohonan fasilitator ke Kepala Bagian Tata Usaha yang relevan untuk menugaskan Pejabat atau Tenaga Fungsional yang relevan dengan substansi permohonan dan berkompeten untuk menjadi fasilitator} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; A[Kepala Sub bagian Umum membuat surat tugas sebagai /Fasilitator ditandatangani kepala BPMP] --> B[BPMP menyampaikan konfirmasi ketersediaan Narasumber/Fas melalui telepon/surat kepada Pemohon]; B --> C([Fasilitator melaksanakan tugas]);</pre>
3.	JANGKA WAKT U PELAYANAN	Paling lama 2 hari kerja sejak surat permohonan narasumber diterima
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon
5.	PRODUK PELAYANAN	Surat tugas fasilitator Laporan tertulis
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	Mekanisme pengaduan: <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada:2. Kepala BPMP Provinsi Maluku Jl. Tihu Wailela Rumah Tiga Kota Ambon3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor (0911) 3825001/4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp 085254290456 . Laman: bpmptomaluku.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- Undang 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 No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 22 huruf (b) penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pasal 24: penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara pasal 26 : rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalm pasal 24 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.3. Intruksi Menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 1 tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilingkungan Kementerian Pendidikan dan kebudayaan.4. Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 jo Permendikbud Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,Riset,dan Teknologi6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPMP Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,Riset,dan Teknologi.

