



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAMBI**

Jalan H.M. Yusuf Singedikane, Nomor 31, Telanaipura, Jambi
Telepon. 0741-60449, Faximile.0741-62843

Laman : <https://bpmpjambi.id/> Email : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

TENTANG

**MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI**

- 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, perlu mengoptimalkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi maka;
- 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. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 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);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; dan
8. 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.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI TENTANG MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI.
- KESATU : Menetapkan Maklumat dan Standar Pelayanan pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Kepala ini.
- KEDUA : Maklumat Pelayanan ditetapkan sebagai komitmen Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik disusun oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi guna memberikan kepastian pelayanan antara lain terhadap persyaratan, sistem, mekanisme prosedur, dan jangka waktu penyelesaian.
- KEEMPAT : Maklumat dan Standar Pelayanan digunakan sebagai acuan di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam rangka pelaksanaan pelayanan;
- KELIMA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi meliputi :
- a. Layanan Permohonan Data Pendidikan;
 - b. Layanan Konsultasi Program;
 - c. Layanan Pengaduan Masyarakat;
 - d. Layanan Permohonan Narasumber;
 - e. Layanan Peminjaman Fasilitas.
- KELIMA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit kerja terkait di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi.

- KEENAM : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi yang relevan.
- KETUJUH : Keputusan Kepala ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi

Pada tanggal 07 Februari 2024

Kepala,



Bambang Hadi Waluya, S.Pd., M.Pd

NIP. 196806222002121001

SALINAN

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

TANGGAL : 07 Februari 2024

TENTANG

MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAMBI

“KAMI PIMPINAN DAN SEGENAP PEGAWAI BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAMBI, BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN
KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, BERSEDIA
UNTUK MEMBERI SANKSI, DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYAN
YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

TANGGAL : 07 Februari 2024

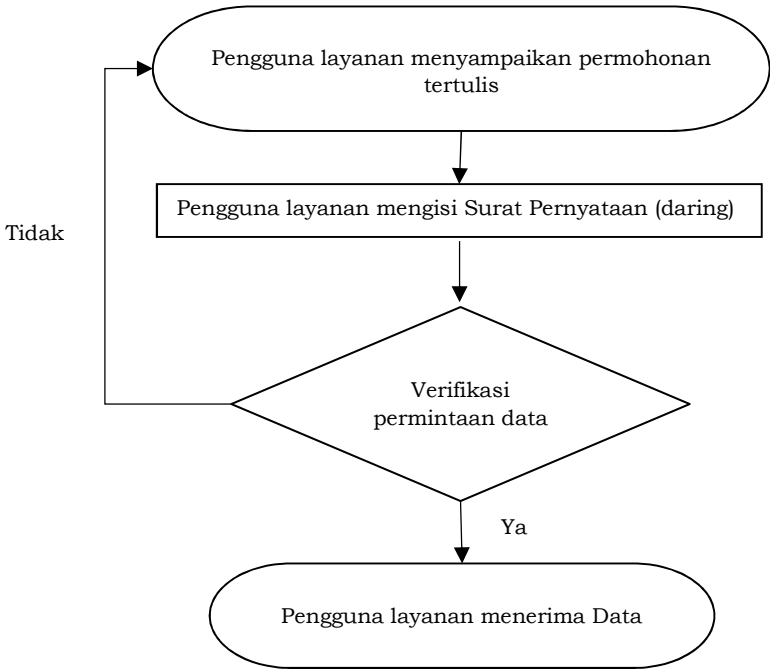
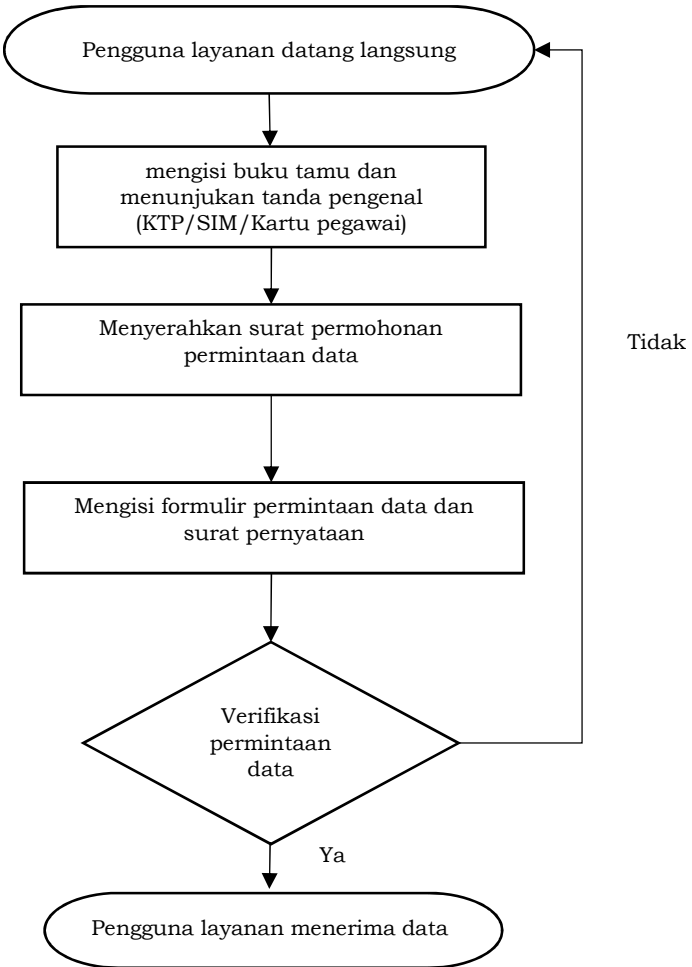
TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAMBI

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA PENDIDIKAN

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Secara Daring, Pengguna Layanan bersurat secara tertulis (data dan informasi, tujuan permintaan data); Pengguna Layanan mengisi Surat Pernyataan (Form tersedia) yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">a. data tidak boleh disalahgunakanb. kesiapan menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku <p>2. Secara Luring, Pengguna Layanan hadir langsung</p> <ul style="list-style-type: none">a. melakukan pengisian buku tamu ;b. menunjukkan tanda pengenalan;c. menyerahkan Surat Tugas dan/atau Surat Permohonan resmi bagi pengguna layanan yang mewakili instansi atau organisasi ;d. mengisi formulir permintaan data;e. mengisi Surat Pernyataan (Form tersedia) yaitu :<ul style="list-style-type: none">1) data tidak boleh disalahgunakan2) kesiapan menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>1. Secara daring</p>  <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan permohonan tertulis]) --> B[Peguna layanan mengisi Surat Pernyataan (daring)] B --> C{Verifikasi permintaan data} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D([Peguna layanan menerima Data]) </pre> <p>2. Secara Luring</p>  <pre> graph TD A([Peguna layanan datang langsung]) --> B[mengisi buku tamu dan menunjukan tanda pengenal (KTP/SIM/Kartu pegawai)] B --> C[Menyerahkan surat permohonan permintaan data] C --> D[Mengisi formulir permintaan data dan surat pernyataan] D --> E{Verifikasi permintaan data} E -- Tidak --> A E -- Ya --> F([Peguna layanan menerima data]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Data akan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	BIAYA /TARIF	Tidak dipungut biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan. 2. Dokumen data dan informasi mutu pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala Satuan Kerja atau Pejabat yang ditunjuk.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 5 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon: +6221- 5725613 Surel: paudikdasmen@kemdikbud.go.id dan tu.dikdasmen@gmail.com Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (Layanan Jam Kerja) 2. Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi Jalan H.M. Yusuf Singadekane No. 31 Telanaipura Kota Jambi Surel : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id Laman : https://bpmpjambi.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 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); 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. 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);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis BOSP TK PAUD, SD, SMP, SMA, SMK Tahun 2023;</p> <p>10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 162/M/2021 tentang Program Sekolah Penggerak; dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendidikan Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor : 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; dan</p> <p>12. 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.</p>
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Meja; 3. Kursi; 4. Komputer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Printer; 6. AC; 7. Lemari; 8. Alat tulis kantor.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Memahami tugas dan fungsi instansi; 2. Memahami peraturan perundang-undangan; 3. Memahami substansi permasalahan; 4. Mampu berkomunikasi secara formal dan informal; 5. Mampu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Intern.
5	JUMLAH PELAKSANA	2 (dua) Orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapih dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Tanda Penunjuk Arah Evakuasi.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

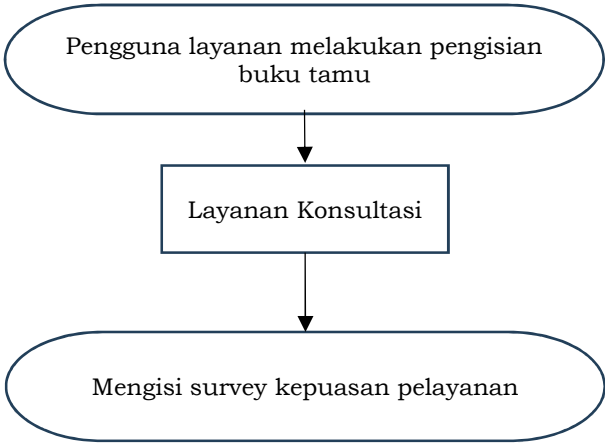
TANGGAL : 07 Maret 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAMBI

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PROGRAM

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengisian buku tamu; 2. Menyerahkan Surat Tugas dan/atau Surat Permohonan Resmi yang mewakili dari instansi atau lembaga; 3. Menunjukkan tanda pengenalan; 4. Menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pegguna layanan melakukan pengisian buku tamu]) --> B[Layanan Konsultasi] B --> C([Mengisi survey kepuasan pelayanan]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan kebutuhan pemohon, maksimal 1 (satu) hari kerja.
4.	BIAYA /TARIF	Tidak dikenakan biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi BOS 2. Informasi DAK 3. Informasi Program Sekolah Penggerak 4. Informasi Implementasi Kurikulum Merdeka 5. Informasi Perencanaan Berbasis Data

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Informasi inovasi dan transformasi pembelajaran, dan kerjasama lintas program 7. Informasi Publikasi, komunikasi dan advokasi kebijakan 8. Informasi kemitraan daerah dan pemberdayaan komunitas 9. Informasi Data, Perencanaan, dan Penjaminan Mutu 10. Regulasi dan Tata Kelola Satuan Pendidikan.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: 1. Sekretaris Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 5 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon: +6221- 5725613 Surel: pauddikdasmen@kemdikbud.go.id dan tu.dikdasmen@gmail.com Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (Layanan Jam Kerja) 2. Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi Jalan H.M. Yusuf Singadekane No. 31 Telanaipura Kota Jambi Surel : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id Laman : https://bpmpjambi.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	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); 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762); 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2023 Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) Tahun Anggaran 2023; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan; 11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 162/M/2021 tentang Program Sekolah Penggerak; 12. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 262/M/2022 Perubahan atas Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 56/M/2022 tentang Pedoman Penerapan Kurikulum Dalam Rangka Pemulihan Pembelajaran; dan 13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor : 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; dan 14. 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.
2.	SARANA DAN PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Meja; 3. Kursi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	DAN/ATAU FASILITAS	4. Komputer; 5. Printer; 6. AC; 7. Lemari; 8. Alat tulis kantor.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Memahami tugas dan fungsi instansi; 2. Memahami peraturan perundang-undangan; 3. Memahami substansi permasalahan; 4. Mampu berkomunikasi secara formal dan informal; 5. Mampu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Intern.
5	JUMLAH PELAKSANA	Front Office : 1 (satu) Orang. Back Office : PIC Program
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapih dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Tanda Penunjuk Arah Evakuasi.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

TANGGAL : 07 Maret 2024

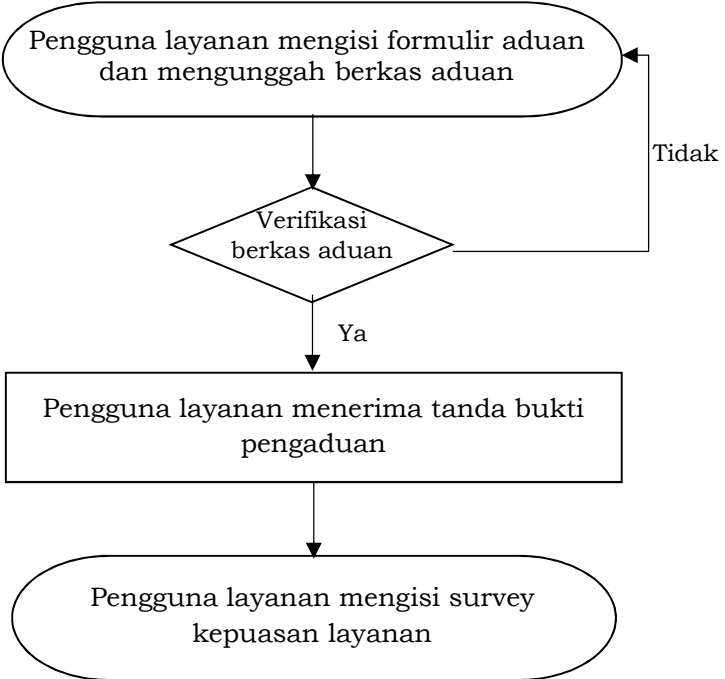
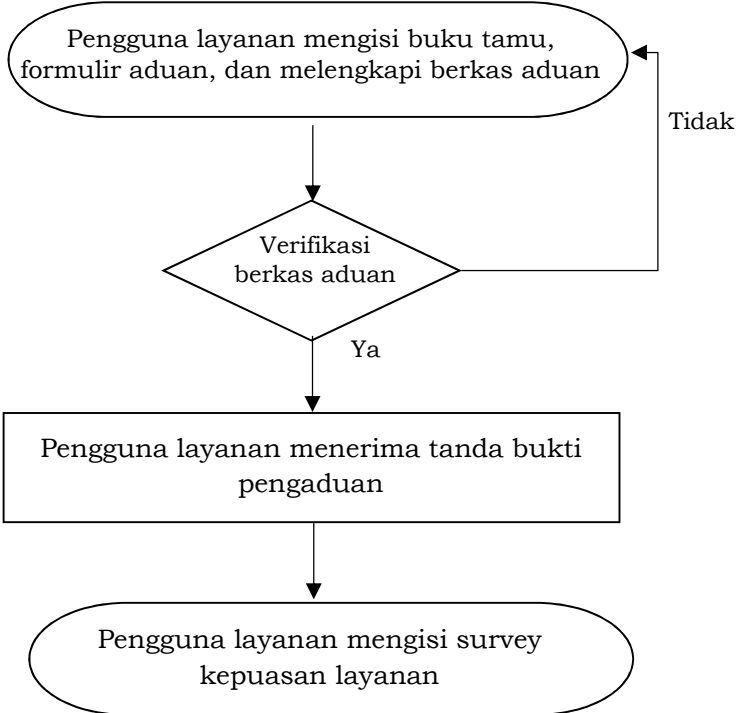
TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAMBI

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>Daring:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengakses aduan melalui protokol internet: Surel : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id Laman : https://bpmpjambi.id/ ;2. Mencantumkan identitas nama, nomor identitas, alamat domisili;3. Mengunggah dokumen/berkas/bukti aduan. <p>Luring:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Melakukan pengisian buku tamu;2. Menunjukkan tanda pengenalan;3. Membawa berkas aduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>1. DARING</p>  <pre> graph TD A([Pegguna layanan mengisi formulir aduan dan mengunggah berkas aduan]) --> B{Verifikasi berkas aduan} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Pegguna layanan menerima tanda bukti pengaduan] C --> D([Pegguna layanan mengisi survey kepuasan layanan]) </pre> <p>2. LURING</p>  <pre> graph TD E([Pegguna layanan mengisi buku tamu, formulir aduan, dan melengkapi berkas aduan]) --> F{Verifikasi berkas aduan} F -- Tidak --> E F -- Ya --> G[Pegguna layanan menerima tanda bukti pengaduan] G --> H([Pegguna layanan mengisi survey kepuasan layanan]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	2 (dua) hari sampai pengguna layanan menerima tanda bukti pengaduan.
4.	BIAYA /TARIF	Tidak dikenakan biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	Bukti lapor/tanda bukti pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 5 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon: +6221- 5725613 Surel: pauddikdasmen@kemdikbud.go.id dan tu.dikdasmen@gmail.com Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (Layanan Jam Kerja) 2. Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi Jalan H.M. Yusuf Singadekane No. 31 Telanaipura Kota Jambi Surel : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id Laman : https://bpmpjambi.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 3. 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); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor : 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; dan 9. 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.
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ULT 2. Ruang Receptionis ULT 3. Ruang Laktasi 4. Komputer dan Printer 5. Jaringan Internet 6. Pesawat Telepon 7. Free Wifi 8. Televisi 9. Layar Pengumuman/Running Text 10. Meja dan Kursi 11. Jam dinding
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan aduan; 3. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 4. Memahami peraturan perundang-undangan; 5. Memahami substansi permasalahan; 6. Mampu berkomunikasi secara formal dan informal; 7. Mampu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Intern.
5	JUMLAH PELAKSANA	2 (dua) Orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pengguna layanan dijamin kerahasiaannya 2. Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapih dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Tanda Penunjuk Arah Evakuasi.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

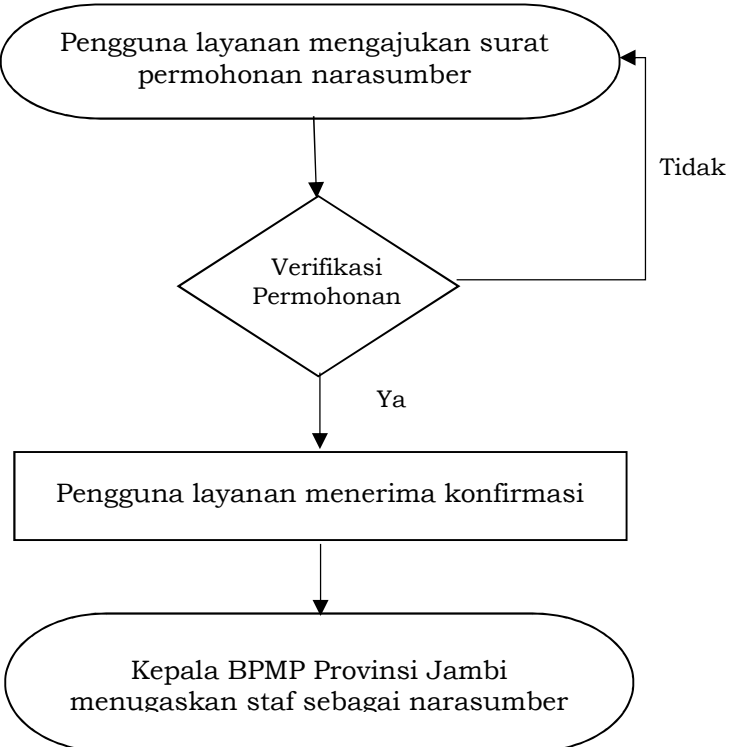
TANGGAL : 07 Maret 2024

TENTANG

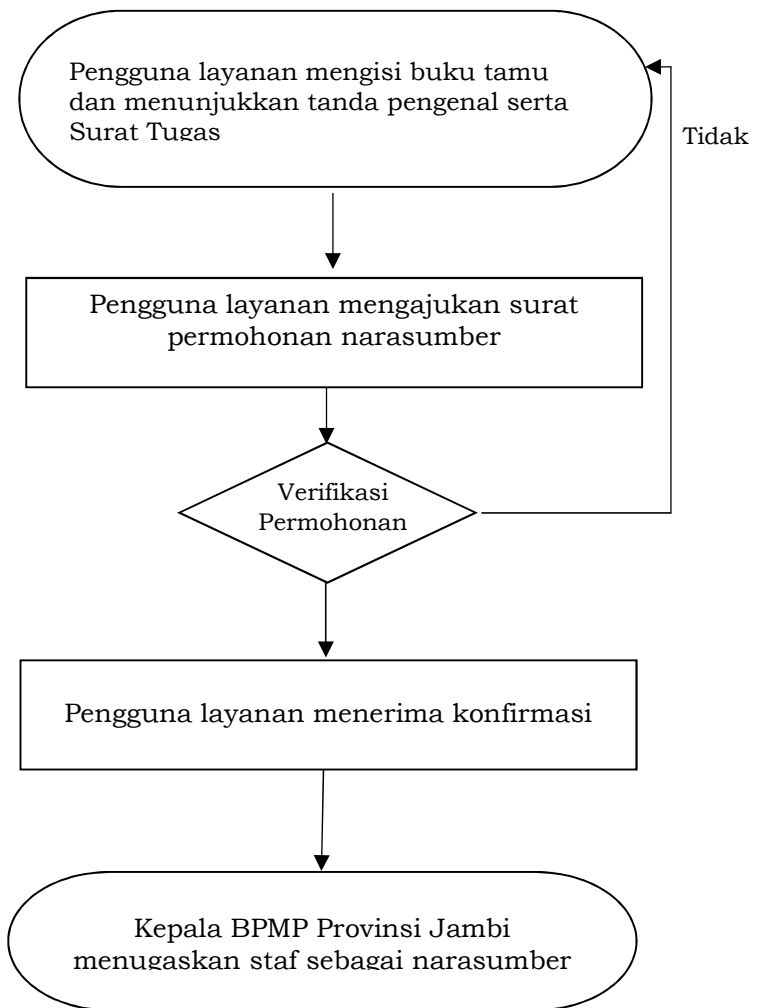
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
 PROVINSI JAMBI

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Secara Daring a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan narasumber tertuju kepada Kepala BPMP Provinsi Jambi. 2. Secara Luring a. melakukan pengisian buku tamu ; b. menunjukkan tanda pengenalan; c. menyerahkan Surat Tugas dan/atau Surat Permohonan resmi tertuju kepada Kepala BPMP Provinsi Jambi.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	1. DARING  <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengajukan surat permohonan narasumber]) --> B{Verifikasi Permohonan} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Pengguna layanan menerima konfirmasi] C --> D([Kepala BPMP Provinsi Jambi menugaskan staf sebagai narasumber]) </pre>

2. LURING



NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	2 (dua) hari sampai pengguna layanan menerima konfirmasi ketersediaan narasumber
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai standar biaya masukan APBN / APBD / Kemampuan anggaran pemohon.
5.	PRODUK PELAYANAN	Surat Tugas Narasumber
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 5 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon: +6221- 5725613 Surel: pauddikdasmen@kemdikbud.go.id dan tu.dikdasmen@gmail.com Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (Layanan Jam Kerja) 2. Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi Jalan H.M. Yusuf Singadekane No. 31 Telanaipura Kota Jambi Surel : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id Laman : https://bpmpjambi.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 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); 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. 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); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan 8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 459/O/2022 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ULT 2. Ruang Receptionis ULT 3. Ruang Laktasi 4. Komputer dan Printer 5. Jaringan Internet 6. Pesawat Telepon 7. Free Wifi 8. Televisi 9. Layar Pengumuman/Running Text 10. Meja dan Kursi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		11. Jam dinding
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi; 2. Memahami tugas dan fungsi instansi; 3. Memahami peraturan perundang-undangan; 4. Memahami substansi yang dimohonkan; 5. Memahami program dan kebijakan Kemdikbudristek; 6. Mampu berkomunikasi secara formal dan informal;
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Intern.
5	JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 4 (empat) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Staf yang ditugaskan sebagai narasumber dinilai mampu menyampaikan materi sesuai yang dimohonkan;
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapih dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Tanda Penunjuk Arah Evakuasi.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI JAMBI

NOMOR : 0158/C7.10/OT/2024

TANGGAL : 07Februari 2024

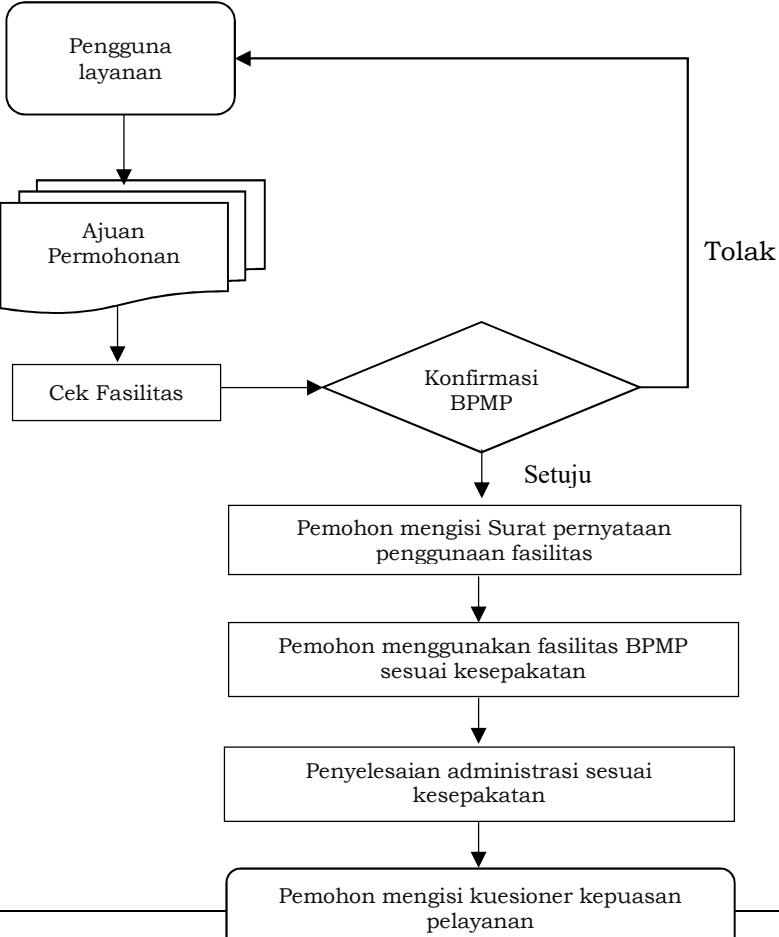
TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU

PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Perorangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan maksud dan tujuan peminjaman; b. Mengisi formulir peminjaman sarana dan prasarana; c. Melampirkan salinan kartu tanda pengenal. <p>2. Instansi/Lembaga/Organisasi : Mengajukan surat permohonan peminjaman sarana dan prasarana.</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A[Pegguna layanan] --> B[Ajuan Permohonan] B --> C[Cek Fasilitas] C --> D{Konfirmasi BPMP} D -- Tolak --> A D -- Setuju --> E[Pemohon mengisi Surat pernyataan penggunaan fasilitas] E --> F[Pemohon menggunakan fasilitas BPMP sesuai kesepakatan] F --> G[Penyelesaian administrasi sesuai kesepakatan] G --> H[Pemohon mengisi kuesioner kepuasan pelayanan] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN																																												
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	<p>1. Perorangan Jangka waktu konfirmasi “setuju” digunakan paling lama 2 Jam sejak permohonan masuk.</p> <p>2. Instansi/Lembaga/Organisasi Jangka waktu pemberian jawaban surat paling lama 2 hari sejak permohonan masuk.</p>																																												
4.	BIAYA/TARIF	<p>Tarif yang ditetapkan Kepala Satuan Kerja berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan Nomor : S-79/MK.6/KNL.0401/2023 dan Nomor : S-80/MK.6/KNL.0401/2023 tanggal 8 September 2023</p> <table border="1" data-bbox="587 701 1457 1375"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama Sarpras yang disewakan</th> <th>Luas (m2)</th> <th>Tarif /harian (Rp)*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ruang Kelas Fisika Atas</td> <td>134</td> <td>1.573.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ruang kelas Depan</td> <td>200</td> <td>858.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Ruang Kelas Bungur</td> <td>133</td> <td>858.000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Ruang Sidang Pulai</td> <td>90</td> <td>1.242.000</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Ruang Sidang Tembesu</td> <td>133</td> <td>1.242.000</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Aula Balam</td> <td>262,50</td> <td>2.529.000</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Mess Jelutung 2</td> <td>80</td> <td>156.000/kamar</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Mess Jelutung 3</td> <td>180</td> <td>178.000/kamar</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Mess Penatar</td> <td>60</td> <td>132.000/kamar</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Asrama Marsawa</td> <td>800</td> <td>115.000/kamar</td> </tr> </tbody> </table> <p>Catatan :</p> <p>*harga tertera hanya untuk penyewaan fasilitas saja tidak termasuk biaya yang lain. Pemohon bertanggungjawab untuk menjaga fasilitas yang digunakan.</p>	No	Nama Sarpras yang disewakan	Luas (m2)	Tarif /harian (Rp)*	1	Ruang Kelas Fisika Atas	134	1.573.000	2	Ruang kelas Depan	200	858.000	3	Ruang Kelas Bungur	133	858.000	4	Ruang Sidang Pulai	90	1.242.000	5	Ruang Sidang Tembesu	133	1.242.000	6	Aula Balam	262,50	2.529.000	7	Mess Jelutung 2	80	156.000/kamar	8	Mess Jelutung 3	180	178.000/kamar	9	Mess Penatar	60	132.000/kamar	10	Asrama Marsawa	800	115.000/kamar
No	Nama Sarpras yang disewakan	Luas (m2)	Tarif /harian (Rp)*																																											
1	Ruang Kelas Fisika Atas	134	1.573.000																																											
2	Ruang kelas Depan	200	858.000																																											
3	Ruang Kelas Bungur	133	858.000																																											
4	Ruang Sidang Pulai	90	1.242.000																																											
5	Ruang Sidang Tembesu	133	1.242.000																																											
6	Aula Balam	262,50	2.529.000																																											
7	Mess Jelutung 2	80	156.000/kamar																																											
8	Mess Jelutung 3	180	178.000/kamar																																											
9	Mess Penatar	60	132.000/kamar																																											
10	Asrama Marsawa	800	115.000/kamar																																											
5.	PRODUK PELAYANAN	Peminjaman fasilitas berupa aula, ruang kelas, ruang sidang, mess dan asrama																																												
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:</p> <p>1. Sekretaris Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 5 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon: +6221- 5725613</p>																																												

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) Surel: pauddikdasmen@kemdikbud.go.id dan tu.dikdasmen@gmail.com 2) Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) 2. Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi Jalan H.M. Yusuf Singadekane No. 31 Telanaipura Kota Jambi 1) Surel : lpmp.jambi@kemdikbud.go.id 2) Laman : https://bpmpjambi.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 3. 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); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Elektronik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; dan</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor : 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; dan</p> <p>11. 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.</p>
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir 2. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 3. Komputer/Laptop, Aplikasi, Printer, Jaringan internet; 4. Tempat penyimpanan dokumen; 5. Televisi; 6. Kotak Saran; 7. Dispenser; 8. Toilet; 9. Perlengkapan P3K; 10. Tempat Sampah; 11. CCTV.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi instansi; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3. Memahami prosedur pelayanan; 4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis 5. Mampu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Mampu mengatasi komplain atau keluhan pengguna layanan; 7. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Intern.
5	JUMLAH PELAKSANA	Petugas <i>front office</i> 1 (satu) orang dan petugas <i>back office</i> 3 (tiga) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapih dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Tanda Penunjuk Arah Evakuasi.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.