



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jalan Cipto Mangunkusumo Km 2, Samarinda Seberang, Samarinda 75132
Telepon (0541) 260304, Faksimile (0541) 262059

Laman: www.bpmpkaltim.kemdikbud.go.id , E-mail: lpmpkaltim@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR: 0512/C7.24/HK.03.01/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN (SP) DI UNIT LAYANAN TERPADU

BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2024

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka sebagai bentuk komitmen, kewajiban, janji penyelenggara layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, serta dalam rangka keterbukaan akses informasi sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya, jangka waktu dapat diukur dan diketahui oleh masyarakat untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur;
 - b. bahwa dalam upaya untuk memberikan jaminan yang berkualitas kepada pengguna layanan, serta peningkatan kualitas layanan secara terus menerus di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur maka ditetapkan Standar Pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan di Unit Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas;
8. Kemendikbudristek Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan Generik Ketatausahaan Kemendikbudristek;
9. Keputusan Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen Nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen;
10. 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.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

: KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP) PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERTAMA

: Menetapkan standar pelayanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur, sebagaimana tercantum dalam lampiran satu, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA

: Penetapan Standar Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU meliputi 3 (tiga) Standar Pelayanan (SP) yang menjadi focus adalah:
Standar Pelayanan Kerjasama;
Standar Pelayanan Permohonan Narasumber;
Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas.

KETIGA

: Penetapan Standar Pelayanan (SP) di Unit Layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Dua yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BPMP Provinsi Kalimantan Timur yang relevan;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda
Pada Tanggal 21 Mei 2024

KEPALA BPMP
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



JABWOKO
NIP. 197003191997031001

Nomor : 0512/C7.24/HK.03.01/2024
 Tentang: Standar Pelayanan Kerjasama

**STANDAR PELAYANAN KERJASAMA
 FASILITASI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
 BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
 PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | PERSYARATAN PELAYANAN | 1. Surat resmi dari instansi atau 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 kesepakatan kerjasama antara BPMP dengan pihak pengguna layanan. |
| 2. | SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN | <pre> graph TD A[Pengajuan Surat Permohonan Kerjasama kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur] --> B[Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur mendisposisi surat ke Kasubag Umum atau Pokja terkait] B --> C{Kasubag Umum mengalisa permohonan kerjasama} C -- Ya --> D[Penandatanganan Kesepakatan Kerjasama] D --> E[Melakukan koordinasi dengan pemangku kepentingan dalam pelaksanaan kerjasama] E --> F[Pelaksanaan Kerjasama Fasilitasi] F --> G[Pelaporan dan Evaluasi] C -- Tidak --> C </pre> |

| | | |
|----|---|--|
| 3. | JANGKA WAKTU PELAYANAN | 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan kerjasama diterima |
| 4. | BIAYA/TARIF | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN/APBD; 2. Disesuaikan dengan kemampuan sekolah atau satuan pendidikan; |
| 5. | PRODUK PELAYANAN | <ol style="list-style-type: none"> 1. SK Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur tentang Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan 2. Dokumen Kesepakatan Kerjasama 3. Sertifikat peserta fasilitasi Kegiatan Kerjasama 4. Dokumen laporan hasil kegiatan Kerjasama |
| 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 Kalimantan Timur d/a. BPMP Provinsi Kalimantan Timur Jl. Ciptomangunkusumo KM.2 Kota Samarinda 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor 0541-260304/0541-262059 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp 082148788787 Laman: http://www.bmpkaltim.kemdikbud.go.id |

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | DASAR HUKUM | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas;</p> <p>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;</p> <p>8. Keputusan Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen.</p> |
| 2. | SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung, aula, ruang kelas 2. Wisma; 3. Parkir; 4. Meja dan Kursi; 5. White Board; 6. Telpon; 7. LCD; 8. Laptop; 9. Komputer PC; 10. Printer; 11. Modem/jaringan internet; 12. Sound Sistem. |
| 3. | KOMPETENSI PELAKSANA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi BPMP, terkait informasi bidang pendidikan; 2. Memahami tentang Prosedur Pendokumentasian Informasi yang dikecualikan; 3. Mampu berkomunikasi (komunikatif) dengan baik dan sopan; 4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, pengaduan, pengurusan, dan perizinan.. |
| 4. | PENGAWASAN INTERNAL | Dilakukan langsung oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 5. | JUMLAH PELAKSANA | Disesuaikan dengan kebutuhan atau kesepakatan kerjasama |
| 6. | JAMINAN PELAYANAN | Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BPMP Provinsi Kalimantan Timur 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 penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

Samarinda, 21 Mei 2024

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

| | | | |
|---|--------|--|---|
| 1 | Kepala | Dr. Jarwoko, M.Pd NIP. 19700319 199703 1001 |  |
|---|--------|--|---|

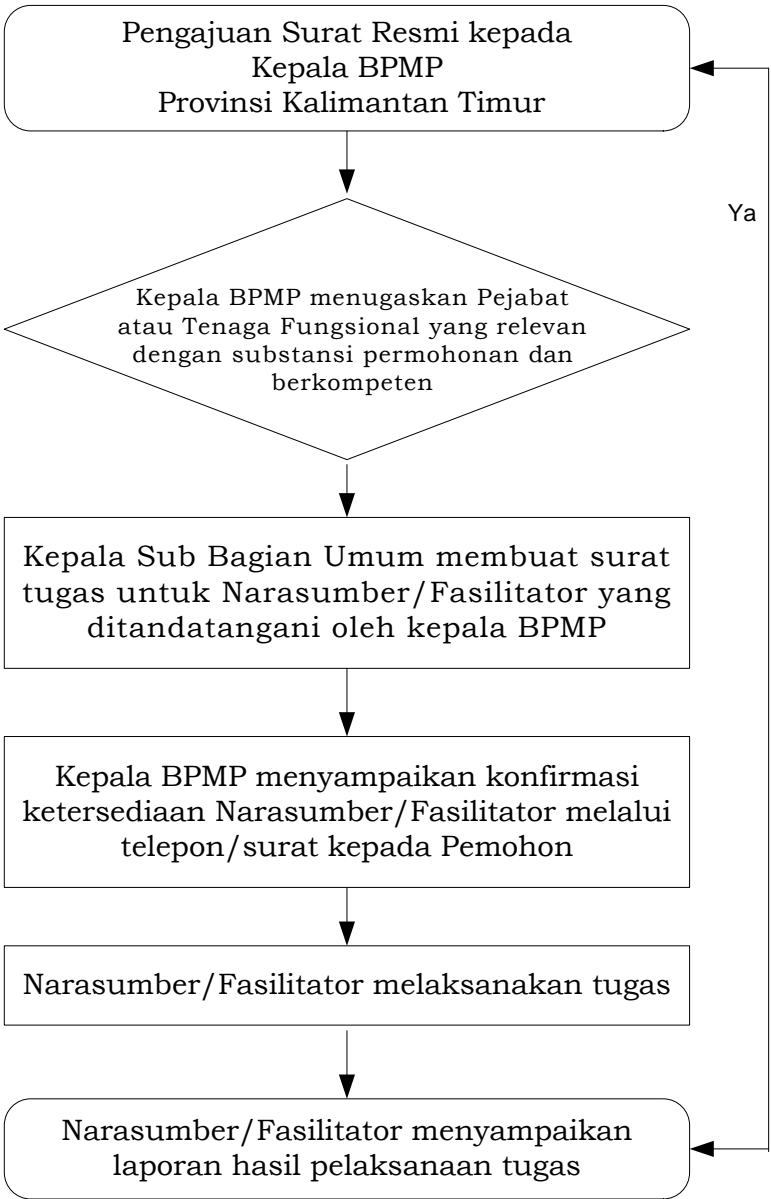
Lampiran 2 Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur

Nomor : 0512/C7.24/HK.03.01/2024

Tentang : Standar Pelayanan Permohonan Narasumber

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN NARASUMBER
DI UNIT LAYANAN TERPADU
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | PERSYARATAN PELAYANAN | 1. Mengajukan surat permohonan Narasumber/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 Provinsi Kalimantan Timur] --> B{Kepala BPMP menugaskan Pejabat atau Tenaga Fungsional yang relevan dengan substansi permohonan dan berkompeten} B --> C[Kepala Sub Bagian Umum membuat surat tugas untuk Narasumber/Fasilitator yang ditandatangani oleh kepala BPMP] C --> D[Kepala BPMP menyampaikan konfirmasi ketersediaan Narasumber/Fasilitator melalui telepon/surat kepada Pemohon] D --> E[Narasumber/Fasilitator melaksanakan tugas] E --> F(Narasumber/Fasilitator menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas) F --> A </pre> |

| | | |
|----|---|---|
| 3. | JANGKA WAKTU 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 narasumber |
| 6. | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | Mekanisme pengaduan: 1. Menyampaikan informasi pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur, Jl. Cipto Mangun Kusumo KM. 2 Samarinda Seberang Kalimantan Timur; 2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu, atau melalui telepon 0541-260304 atau 082148788787, SMS/WA082148788787, dan laman: www.bpmpkaltim.kemdikbud.go.id . |

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)


| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | DASAR HUKUM | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| | | <p>dan Teknologi nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</p> <p>8. Keputusan Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen.</p> |
| 2. | SARANA DAN PRASARANA/ATAU FASILITAS DAN DAN | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung, aula, ruang kelas 2. Wisma; 3. Parkir; 4. Meja dan Kursi; 5. White Board; 6. Telepon; 7. LCD; 8. Laptop; 9. Komputer PC; 10. Printer; 11. Modem/jaringan internet; 12. Sound Sistem. |
| 3. | KOMPETENSI PELAKSANA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi BPMP, terkait informasi bidang pendidikan; 2. Memahami tentang Prosedur Pendokumentasian Informasi yang dikecualikan; 3. Mampu berkomunikasi (komunikatif) dengan baik dan sopan; 4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, pengaduan, pengurusan, dan perizinan. |
| 4. | PENGAWASAN INTERNAL | Dilakukan langsung oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur |
| 5. | JUMLAH PELAKSANA | Disesuaikan dengan kebutuhan atau kesepakatan kerjasama |
| 6. | JAMINAN PELAYANAN | Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BPMP Provinsi Kalimantan Timur 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. |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|--|
| 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. |

Samarinda 21 Mei 2024

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

| | | | |
|----|--------|--|---|
| 1. | Kepala | Dr. Jarwoko, M.Pd NIP. 19700319 199703 1001 |  |
|----|--------|--|---|

Nomor : 0512/C7.24/HK.03.01/2024

Tentang : Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas

**STANDAR PELAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS
DI UNIT LAYANAN TERPADU
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | PERSYARATAN PELAYANAN | 1. Organisasi : Surat permohonan penggunaan dari Instansi peminjam 2. Perorangan : Kartu Identitas. |
| 2. | SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN | <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat peminjaman ke Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur]) --> B{Kepala BPMP mendisposisi surat ke Kasubbag Umum} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Kasubbag Umum memverifikasi surat peminjaman fasilitas dan mengecek] C --> D[Urusan Kerumahtanggaan menyampaikan informasi/surat balasan persetujuan peminjaman dan menyiapkan fasilitas yang akan digunakan] D --> E([Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi peminjam]) </pre> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 3. | JANGKA WAKTU PELAYANAN | Jangka waktu pemberian jawaban 2 (dua) 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 Peraturan Menteri Keuangan. |
| 5. | PRODUK PELAYANAN | Peminjaman Fasilitas Gedung dan Sarana 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 Kalimantan Timur d/a. BPMP Provinsi Kalimantan Timur Jl. Ciptomangunkusumo Km.2 Kota Samarinda Seberang 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon/Fax dengan nomor 0541-260304/0541-262059 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui media sosial: whatsapp 082148788787 <p>Laman: http://www.bmpkaltim.kemdikbud.go.id</p> |


Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | DASAR HUKUM | <ol style="list-style-type: none">1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);2. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas;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;8. Keputusan Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Paud, Dikdas, dan Dikmen. |
| 2. | SARANA DAN PRASARANA/ ATAU FASILITAS | <ol style="list-style-type: none">1. Gedung, aula, ruang kelas2. Wisma;3. Parkir;4. Meja dan Kursi;5. White Board;6. Telpon;7. LCD;8. Laptop;9. Komputer PC;10. Printer;11. Modem/jaringan internet;12. Sound Sistem. |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 3. | KOMPETENSI PELAKSANA | 1. Memahami tugas dan fungsi BPMP, terkait informasi bidang pendidikan; 2. Memahami tentang Prosedur Pendokumentasian Informasi yang dikecualikan; 3. Mampu berkomunikasi (komunikatif) dengan baik dan sopan; 4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, pengaduan, pengurusan, dan perizinan. |
| 4. | PENGAWASAN INTERNAL | Dilakukan langsung oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Timur |
| 5. | JUMLAH PELAKSANA | Disesuaikan dengan kebutuhan atau kesepakatan kerjasama |
| 6. | JAMINAN PELAYANAN | Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BPMP Provinsi Kalimantan Timur 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 penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

Samarinda 21 Mei 2024

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

| | | | |
|----|--------|--|---|
| 1. | Kepala | Dr. Jarwoko, M.Pd NIP. 19700319 199703 1001 |  |
|----|--------|--|---|