



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKABELITUNG
Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemprov Kep. Babel
Jalan Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang 33149
Telepon : 0717 – 439418, 439420 Faksimile 0717 – 439423
Posel : lpmp.babel@kemdikbud.go.id Laman : www.lpmpbabel.kemdikbud.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 035 /C7.12/OT.02.00/2024

TENTANG

PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Penetapan Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

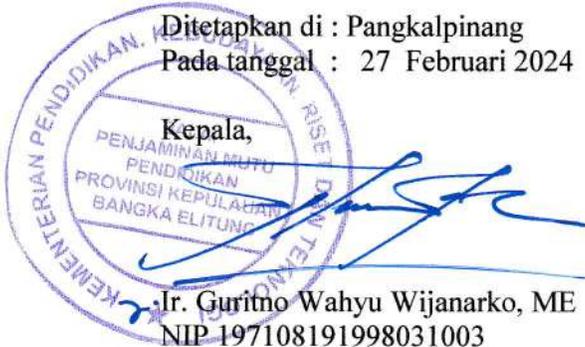
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 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; dan
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;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN.
- KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan pada unit kerja di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai dasar pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- KETIGA : Standar Pelayanan di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung meliputi:
1. Layanan Peminjaman Fasilitas
 2. Layanan Permintaan Data dan Informasi
 3. Layanan Permintaan Narasumber
 4. Layanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan; dan
 5. Layanan Pengaduan
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Pangkalpinang
Pada tanggal : 27 Februari 2024

Kepala,
PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN
BANGKA ELITUNG



Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
NIP. 197108191998031003

Lampiran 1. : Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan
Bangka Belitung Tentang Penetapan Maklumat Pelayanan, Standar
Pelayanan di Lingkungan BPMP Prov Kep BABEL
Nomor : 035 /C7.12/OT.02.00/2024
Tanggal : 27 Februari 2024

MAKLUMAT PELAYANAN

“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI
STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEMPATI JANJII
INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG
BERLAKU”

Ditetapkan di : Pangkalpinang
Pada tanggal : 27 Februari 2024

Kepala,



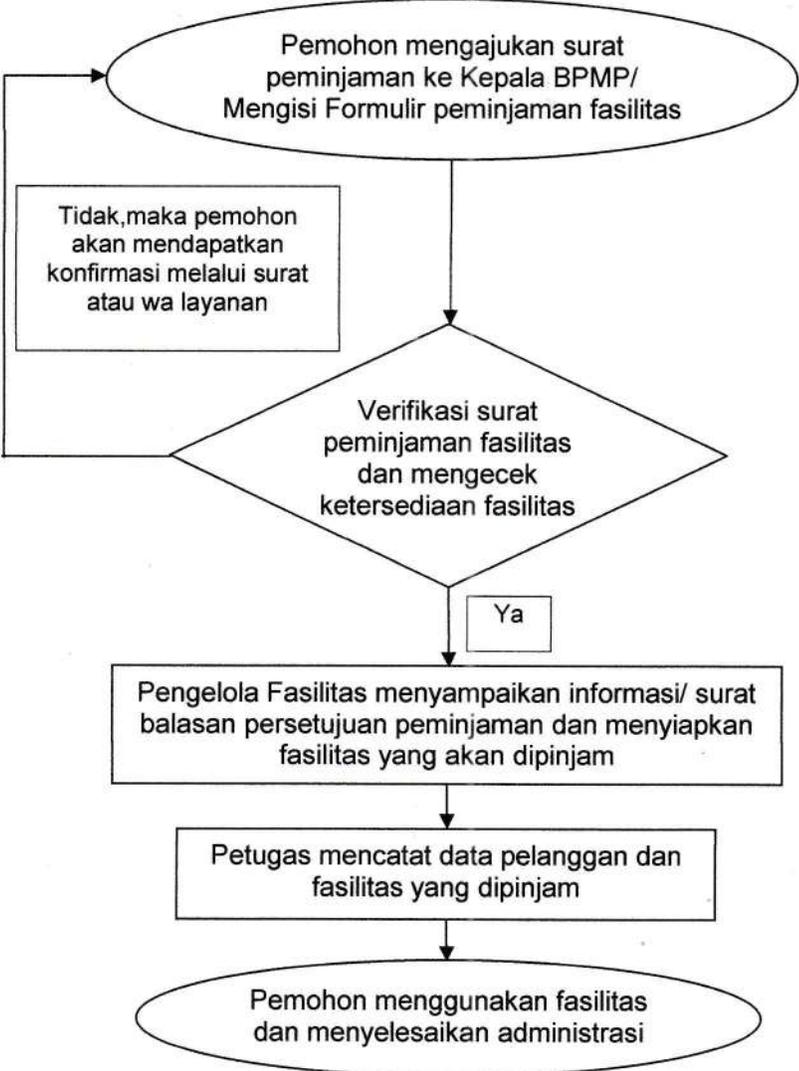


Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
NIP.197108191998031003

Lampiran 2. : Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tentang Penetapan Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan di Lingkungan BPMP Prov Kep BABEL
 Nomor : 035 /C7.12/OT.02.00/2024
 Tanggal : 27 Februari 2024

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS
 BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
 PROV. KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Mengajukan permohonan peminjaman fasilitas secara resmi kepada Kepala BPMP baik secara luring maupun daring Pemohon menunjukkan identitas yang jelas a. mengisi form (yang datang ke BPMP maupun via wa layanan) b. mengajukan surat
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat peminjaman ke Kepala BPMP/ Mengisi Formulir peminjaman fasilitas]) --> B{Verifikasi surat peminjaman fasilitas dan mengecek ketersediaan fasilitas} B -- Tidak --> C[Tidak, maka pemohon akan mendapatkan konfirmasi melalui surat atau wa layanan] B -- Ya --> D[Pengelola Fasilitas menyampaikan informasi/ surat balasan persetujuan peminjaman dan menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam] D --> E[Petugas mencatat data pelanggan dan fasilitas yang dipinjam] E --> F([Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																		
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Jangka waktu pemberian jawaban maksimal 2 hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk																																																																		
4.	BIAYA/TARIF	<p>Tarif PNPB yang ditetapkan Kepala BPMP berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan. Sesuai SK penetapan tarif</p> <p style="text-align: center;">TARIF PENYEWAAN SARANA DAN PRASARANA BPMP PROV. KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2024</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>JENIS PELAYANAN</th> <th>SATUAN</th> <th>TARIF</th> <th>KETERANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">ASRAMA</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">1</td> <td>a. Asrama Pulau Ketawai</td> <td>Kamar/Hari</td> <td>Rp 245.000,-</td> <td>12 kamar @kamar:3 orang</td> </tr> <tr> <td>b. Asrama Pulau Lepar</td> <td>Kamar/Hari</td> <td>Rp 255.000</td> <td>12 kamar @kamar:3 orang</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">MESS</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td>a. Rukam, Kelubi, Riden, Nipah</td> <td>Mess/ Hari</td> <td>Rp 310.000</td> <td>@ Mess : 6 orang</td> </tr> <tr> <td>b. Mess Singgah</td> <td>Mess/ Hari</td> <td>Rp 605.000,-</td> <td>2 kamar : @1 king bed, ruang tamu</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">AULA</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">3</td> <td>a. Aula Depati Barin 1</td> <td>Perhari (8 jam)</td> <td>Rp 2.200.000</td> <td>Infokus, Soundsystem, kapasitas 100 orang</td> </tr> <tr> <td>b. Aula Depati Barin 2</td> <td>Perhari (8 jam)</td> <td>Rp 3.930.000</td> <td>Infokus, Soundsystem, kapasitas 300 orang</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">KELAS</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">X9n</td> <td>a. Kelas di Gd. May. Syafrie Rahman</td> <td>Perkelas/Per hari (8 jam)</td> <td>Rp 365.000</td> <td>Kelas 1,2, 3,4 @kelas: 40 org, Infokus, soundsystem</td> </tr> <tr> <td>b. Kelas di Aula Depati Barin</td> <td>Perkelas/Per hari (8 jam)</td> <td>Rp 220.000</td> <td>Kelas 1,2,3 @kelas:15 org, Infokus</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>RUANG MAKAN Gedung Lempah Kuning</td> <td>Perhari (8 jam)</td> <td>Rp 1.690.000</td> <td>AC, Kapasitas 80 orang</td> </tr> </tbody> </table>	NO	JENIS PELAYANAN	SATUAN	TARIF	KETERANGAN	ASRAMA					1	a. Asrama Pulau Ketawai	Kamar/Hari	Rp 245.000,-	12 kamar @kamar:3 orang	b. Asrama Pulau Lepar	Kamar/Hari	Rp 255.000	12 kamar @kamar:3 orang	MESS					2	a. Rukam, Kelubi, Riden, Nipah	Mess/ Hari	Rp 310.000	@ Mess : 6 orang	b. Mess Singgah	Mess/ Hari	Rp 605.000,-	2 kamar : @1 king bed, ruang tamu	AULA					3	a. Aula Depati Barin 1	Perhari (8 jam)	Rp 2.200.000	Infokus, Soundsystem, kapasitas 100 orang	b. Aula Depati Barin 2	Perhari (8 jam)	Rp 3.930.000	Infokus, Soundsystem, kapasitas 300 orang	KELAS					X9n	a. Kelas di Gd. May. Syafrie Rahman	Perkelas/Per hari (8 jam)	Rp 365.000	Kelas 1,2, 3,4 @kelas: 40 org, Infokus, soundsystem	b. Kelas di Aula Depati Barin	Perkelas/Per hari (8 jam)	Rp 220.000	Kelas 1,2,3 @kelas:15 org, Infokus	5	RUANG MAKAN Gedung Lempah Kuning	Perhari (8 jam)	Rp 1.690.000	AC, Kapasitas 80 orang
NO	JENIS PELAYANAN	SATUAN	TARIF	KETERANGAN																																																																
ASRAMA																																																																				
1	a. Asrama Pulau Ketawai	Kamar/Hari	Rp 245.000,-	12 kamar @kamar:3 orang																																																																
	b. Asrama Pulau Lepar	Kamar/Hari	Rp 255.000	12 kamar @kamar:3 orang																																																																
MESS																																																																				
2	a. Rukam, Kelubi, Riden, Nipah	Mess/ Hari	Rp 310.000	@ Mess : 6 orang																																																																
	b. Mess Singgah	Mess/ Hari	Rp 605.000,-	2 kamar : @1 king bed, ruang tamu																																																																
AULA																																																																				
3	a. Aula Depati Barin 1	Perhari (8 jam)	Rp 2.200.000	Infokus, Soundsystem, kapasitas 100 orang																																																																
	b. Aula Depati Barin 2	Perhari (8 jam)	Rp 3.930.000	Infokus, Soundsystem, kapasitas 300 orang																																																																
KELAS																																																																				
X9n	a. Kelas di Gd. May. Syafrie Rahman	Perkelas/Per hari (8 jam)	Rp 365.000	Kelas 1,2, 3,4 @kelas: 40 org, Infokus, soundsystem																																																																
	b. Kelas di Aula Depati Barin	Perkelas/Per hari (8 jam)	Rp 220.000	Kelas 1,2,3 @kelas:15 org, Infokus																																																																
5	RUANG MAKAN Gedung Lempah Kuning	Perhari (8 jam)	Rp 1.690.000	AC, Kapasitas 80 orang																																																																
5.	PRODUK PELAYANAN	Peminjaman Fasilitas Gedung dan Sarana Prasarana																																																																		
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan kepada :</p> <p style="padding-left: 40px;">Kepala BPMP Kepulauan Bangka Belitung Pengaduan, saran, dan masukan langsung Atau melalui: Whatsapp: 08117176160 Email : ult.bpmpbabel@kemdikbud.go.id Laman : http://bpmpbabel.kemdikbud.go.id Fans Page: Facebook BPMP Kep. Bangka Belitung Instagram BPMP Kep. Bangka Belitung Surat : BPMP Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran dan Pemukiman Pemprov Kep. Babel Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang Babel</p> <p style="text-align: center;">PINTU BPMP</p> <p>2. Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrumen kepuasan pelanggan</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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan 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 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 ber-AC 2. Komputer, printer, Jaringan Internet dan ATK 3. Pesawat Telepon 4. Televisi 5. dll
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Petugas Front Office</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Komunikatif dan sopan; 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan publik. 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI). <p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 3. mengetahui tarif dan jadwal pemakaian fasilitas 4. memahami proses transaksi PNPB sesuai peraturan yang berlaku
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Satuan Pengawasan Internal BPMP Prov. Kep. Babel

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 2 (dua) orang petugas
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peminjaman fasilitas dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dilakukan secara transparan; 2. Layanan yang disediakan sesuai dengan ketersediaan fasilitas dan permintaan yang diajukan 3. Layanan diberikan sesuai prosedur oleh tim pelaksana yang kompeten 4. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar akan diberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan pelaksanaan kegiatan di jaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam 2. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun.</p> <p>Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</p>

Ditetapkan di : Pangkalpinang
 Pada tanggal : 27 Februari 2024



Kepala,

Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
 NIP 197108191998031003

**STANDAR PELAYANAN
 PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN
 BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
 PROV. KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Mengajukan permohonan pelayanan baik secara luring maupun daring Pemohon menunjukkan identitas yang jelas a. mengisi form (yang datang ke BPMP maupun via wa layanan) b. mengajukan surat
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pemohon mengisi form permohonan data/ Informasi dan menyerahkan persyaratan atau Pengajuan Surat Resmi atau melalui wa layanan kepada Kepala BPMP]) --> B{Verifikasi Data dan Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi} B -- Ya --> C[Menyiapkan data dan informasi sesuai dengan permintaan] C --> D([Menyerahkan data dan informasi ke pemohon]) B -- Tidak --> E[Tidak maka pemohon akan mendapatkan konfirmasi melalui surat atau wa layanan] E --> A </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	8. Paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja (sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Pasal 21 ayat 1)
4.	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	Data dan informasi mutu pendidikan sesuai daftar informasi publik yang tidak dikecualikan di BPMP Kep Babel
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN	1. Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan kepada : Kepala BPMP Kepulauan Bangka Belitung

NO	KOMPONEN	URAIAN
	MASUKAN	<p>Pengaduan, saran, dan masukan langsung Atau melalui: Whatsapp: 08117176160 Email : ult.bpmpbabel@kemdikbud.go.id Laman : http://bpmpbabel.kemdikbud.go.id Fans Page: Facebook BPMP Kep. Bangka Belitung Instagram BPMP Kep. Bangka Belitung Surat : BPMP Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran dan Pemukiman Pemprov Kep. Babel Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang Babel</p> <p>PINTU BPMP</p> <p>2. Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrumen kepuasan pelanggan</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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi; 9. 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC 2. Komputer, printer, Jaringan Internet dan ATK 3. Pesawat Telepon 4. Televisi 5. dll
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Petugas Front Office</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Komunikatif dan sopan; 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami prosedur terkait pelayanan publik 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI). <p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Memiliki kemampuan dalam mengelola data; 3. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi ; 4. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 4. Satuan Pengawasan Internal BPMP Prov. Kep. Babel
5.	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 2 (dua) orang petugas
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Data dan informasi diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan 3. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar akan diberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Informasi yang diberikan merupakan informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan oleh penyedia informasi;
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Ditetapkan di : Pangkalpinang
Pada tanggal : 27 Februari 2024

Kepala,



Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
NIP 197108191998031003

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROV. KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Mengajukan permohonan narasumber secara resmi kepada Kepala BPMP baik secara luring maupun daring Pemohon menunjukkan identitas yang jelas a. mengisi form (yang datang ke BPMP maupun via wa layanan) b. mengajukan surat
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pengajuan Surat Resmi kepada Kepala BPMP/Mengisi formulir permohonan narasumber secara online]) --> B{Konfirmasi ketersediaan narasumber} B -- Ya --> C[Pengadministrasi umum membuat surat tugas Narasumber dan ditanda tangan Kepala BPMP] C --> D([Narasumber melakukan tugas]) B -- Tidak --> E[Tidak, maka pemohon akan mendapatkan konfirmasi melalui surat atau wa layanan] E --> A </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1. Pelayanan Administrasi: Paling lama 5 hari kerja sejak surat permohonan narasumber diterima 2. Pelayanan Akademik: sesuai dengan permohonan
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai Biaya masukan APBN/APBD/ kemampuan anggaran pelanggan
5.	PRODUK PELAYANAN	Fasilitasi Narasumber Penjaminan Mutu Pendidikan kepada Pemda Provinsi/Kabupaten/Kota
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	3. Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan kepada :

NO	KOMPONEN	URAIAN
	DAN MASUKAN	<p>Kepala BPMP Kepulauan Bangka Belitung Pengaduan, saran, dan masukan langsung Atau melalui: Whatsapp: 08117176160 Email : ult.bpmpbabel@kemdikbud.go.id Laman : http://bpmpbabel.kemdikbud.go.id Fans Page: Facebook BPMP Kep. Bangka Belitung Instagram BPMP Kep. Bangka Belitung</p> <p>Surat : BPMP Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran dan Pemukiman Pemprov Kep.Babel Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang Babel</p> <p>PINTU BPMP</p> <p>4. Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrumen kepuasan pelanggan</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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan 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 Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	SARANA DAN PRASARANA/ATAU FASILITAS DAN DAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC 2. Komputer, printer, Jaringan Internet dan ATK 3. Pesawat Telepon 4. Televisi 5. Dll

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang Penjaminan Mutu Pendidikan dan kebijakan pendidikan atau materi yang sesuai dengan permintaan 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi penjaminan mutu pendidikan dan kebijakan pendidikan atau materi yang sesuai dengan permintaan
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Satuan Pengawasan Internal BPMP Prov. Kep. Babel
5.	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan dengan permintaan
6.	JAMINAN PELAYANAN	1. Surat tugas pelaksana layanan akan dikirimkan paling lambat 1 hari sebelum jadwal kegiatan. 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang kompeten dibidangnya
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Materi yang disampaikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan Surat Tugas.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Laporan kegiatan oleh penanggungjawab/Narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung

Ditetapkan di : Pangkalpinang

Pada tanggal : 27 Februari 2024

Kepala,



Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
NIP 197108191998031003

**STANDAR PELAYANAN KERJASAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN PELAYANAN	Mengajukan permohonan kerjasama secara resmi kepada Kepala BPMP baik secara luring maupun daring Pemohon menunjukkan identitas yang jelas a. mengisi form (yang datang ke BPMP maupun via wa layanan) b. mengajukan surat
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pengajuan Surat permohonan kerjasama secara resmi kepada Kepala BPMP]) --> B[Koordinasi penyusunan konsep Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan] B --> C{Peninjauan konsep kerjasama dan Penyusunan} C -- Ya --> D[Panandatanganan MoU/SPK antara kedua Pihak] D --> E[Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan dan koordinasi dengan pihak terkait] E --> F[Pelaksanaan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan] F --> G([Evaluasi dan Pelaporan]) C -- Tidak, maka pemohon akan mendapatkan konfirmasi melalui surat atau wa layanan --> B </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerjasama, pola kegiatan (misal, In-On-In) dan Proposal yang telah disetujui
4	BIAYA/TARIF	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN/APBD
5	PRODUK PELAYANAN	- Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU - Laporan Hasil Kerjasama
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>5. Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan kepada : Kepala BPMP Kepulauan Bangka Belitung Pengaduan, saran, dan masukan langsung Atau melalui: Whatsapp: 08117176160 Email : ult.bmpbabel@kemdikbud.go.id Laman : http://bmpbabel.kemdikbud.go.id Fans Page: Facebook BPMP Kep. Bangka Belitung Instagram BPMP Kep. Bangka Belitung</p> <p>Surat : BPMP Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran dan Pemukiman Pemprov Kep. Babel Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang Babel</p> <p>PINTU BPMP</p> <p>6. Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrumen kepuasan pelanggan</p>

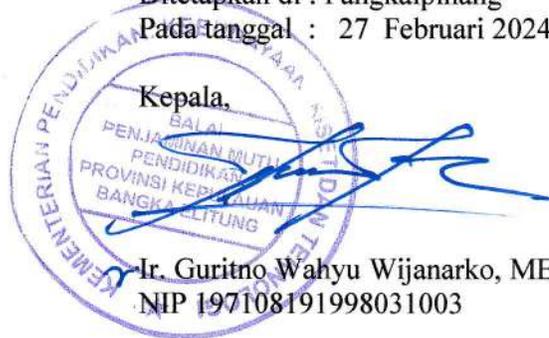
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<p>9. 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);</p> <p>10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);</p> <p>11. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah;</p> <p>12. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410);</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja</p>

		Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi; 15. 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.
2.	SARANA DAN PRASARANA/ ATAU FASILITAS DAN	1. Ruang ber-AC 2. Komputer, printer, Jaringan Internet dan ATK 3. Pesawat Telepon 4. Televisi 5. DII
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	3. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Kerjasama 4. SDM yang memiliki sikap, wawasan dan keterampilan mengenai bidang yang dikerjakamakan
4.	PENGAWASAN INTERNAL	5. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 6. Satuan Pengawasan Internal BPMP Prov. Kep. Babel
5.	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan layanan
6.	JAMINAN PELAYANAN	Layanan akan diberikan sesuai prosedur oleh Tim pelaksana yang kompeten
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	3. Layanan kerjasama yang diberikan berdasarkan komitmen bersama dalam bentuk perjanjian kerja sama/MoU; 4. Tim pelaksana layanan diseleksi berdasarkan kriteria kompetensi pelaksana dan diberikan penugasan.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja dilaksanakan pada setiap tahapan melalui monitoring dan evaluasi oleh pihak terkait dalam kerjasama.

Ditetapkan di : Pangkalpinang
Pada tanggal : 27 Februari 2024

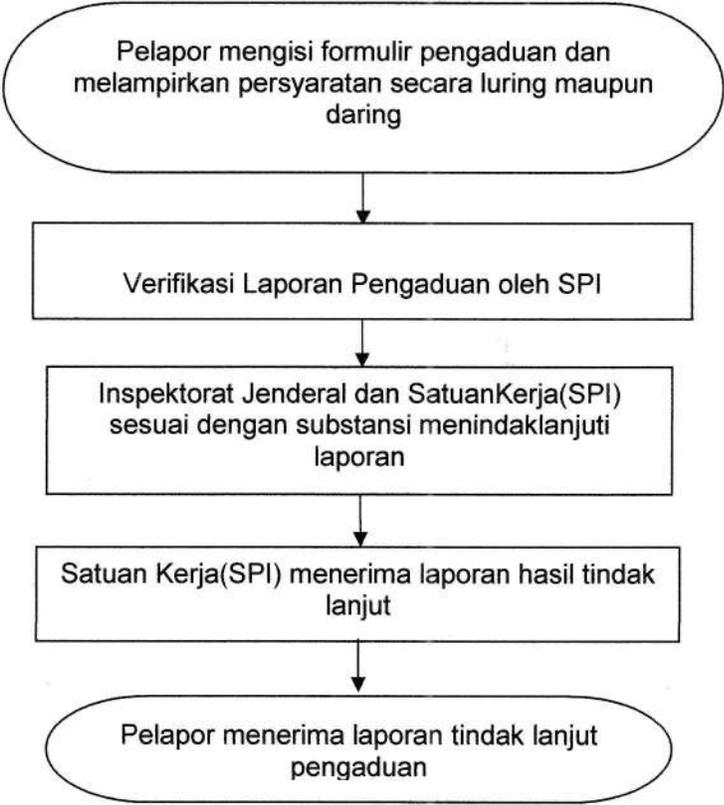
Kepala,



Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
NIP 197108191998031003

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROV. KEPULAUAN BANGKABELITUNG**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Pemohon menunjukkan identitas yang jelas 1. Mengisi form pengaduan luring atau daring 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan secara luring maupun daring]) --> B[Verifikasi Laporan Pengaduan oleh SPI] B --> C[Inspektorat Jenderal dan Satuan Kerja(SPI) sesuai dengan substansi menindaklanjuti laporan] C --> D[Satuan Kerja(SPI) menerima laporan hasil tindak lanjut] D --> E([Pelapor menerima laporan tindak lanjut pengaduan]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap.
4.	BIAYA/ TARIF	Tidak ada biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	Hasil Penanganan Pengaduan
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan Pengaduan dapat disampaikan kepada: Kepala BPMP Kepulauan Bangka Belitung Pengaduan, saran, dan masukan langsung Atau melalui:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Portal: ult.kemdikbud.go.id Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan iOS (SP4NLAPOR!));</p> <p>Whatsapp: 08117176160 Email : ult.bpmpbabel@kemdikbud.go.id Laman : http://bpmpbabel.kemdikbud.go.id Surat : BPMP Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran dan Pemukiman Pemprov Kep. Babel Jl.Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang Babel</p> <p>PINTU BPMP</p> <p>Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrumen kepuasan pelanggan</p>

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, danTeknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengaduan 2. Ruang ber-AC 3. Komputer, printer, Jaringan Internet dan ATK 4. Televisi 5. Dll

No	KOMPONEN	URAIAN
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Petugas Front Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Komunikasi dan sopan; 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan public; 6. Memahami secara umum klasifikasi pengaduan yang ada di Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah <p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3. Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan konflik/permasalahan;
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh SPI.
5	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 2 (dua) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pelapor dilindungi merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Laporan penanganan pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Pimpinan Satuan Kerja
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali.

Ditetapkan di : Pangkalpinang
 Pada tanggal : 27 Februari 2024

Kepala,



Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME
 NIP 197108191998031003