



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Jalan Tata Bumi Km 20, Ceruk Ijuk, Toapaya, Bintang, Kepulauan Riau 29153  
Telepon (0771) 4442196, Laman <https://bpmpepri.kemdikbud.go.id>

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU

NOMOR : **155**/C7.9/OT.01.02/2023

TENTANG  
PENETAPAN MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2023

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

- 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 mendukung tugas dan fungsi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Kepulauan Riau maka perlu ditetapkan maklumat dan standar pelayanan publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu diketapkannya Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Kepulauan Riau tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPMP Provinsi Kepulauan Riau;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Balai Penjaminan Mutu Pendidikan

5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
- KESATU : Menetapkan maklumat pelayanan dan standar pelayanan publik di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan guna mengoptimalkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
- KEDUA : Pelayanan publik di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kepulauan Riau meliputi:
1. Layanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan;
  2. Layanan Permohonan Narasumber;
  3. Layanan Peminjaman Fasilitas Gedung.
  4. Layanan Pengaduan;
  5. Layanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan.
- KETIGA : Standar pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.
- KEEMPAT : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebebankan kepada anggaran Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bintan  
pada tanggal 23 Agustus 2023

KEPALA,



WARSITA  
NIP197512042002121003

Lampiran I SK Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau

Nomor :  C7.9/OT.01.02/2023

Tanggal : 23 Agustus 2023



**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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

Bintan, Agustus 2023

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,  
Kepala,

Warsita  
NIP197512042002121003

KEPALA,



**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI SATUAN PENDIDIKAN  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dan/atau 2. Membawa surat tugas dari instansi/organisasi bagi pelanggan yang datang langsung. 3. Menunjukkan tanda pengenal/ID Card bagi pelanggan yang datang langsung.
2.	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<pre>                     graph TD                         A([Permohon kepada Kepala BPMP melalui SEMPENA]) --&gt; B{Verifikasi PPID}                         B -- Tidak --&gt; A                         B --&gt; C[Petugas yang ditunjuk menyiapkan data dan informasi sesuai dengan permintaan]                         C --&gt; D[Pemohon menerima layanan data dan informasi]                         D --&gt; E([Pemohon mengisi survey kepuasan layanan])                     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (hari) hari kerja dari permohonan diterima selama data dan diinformasi tersebut dimiliki oleh BPMP.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi mutu pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : 1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Jalan Tata Bumi Km 20, Ceruk Ijuk, Toapaya, Bintan Posel : lpmp.kepri@kemdikbud.go.id Laman : bpmpepri.kemdikbud.go.id 2. Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Komplek BPMP Provinsi Kepulauan Riau

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Unit Layanan Terpadu Kemdikbud            Alamat : Komplek Kemendikbud Gedung C, Lantai 1            Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta            Telepon : 177            Surel : <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a>            Laman : <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a></p> <p>4. Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS SP4N-LAPOR!)</p>

### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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);</p> <p>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);</p> <p>3. 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);</p> <p>4. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan;</p> <p>8. Peraturan Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi Data Tata Kerja balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana Prasarana/ Atau Fasilitas Dan Dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu, meja, kursi tamu</li> <li>2. Komputer/Laptop</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. Aplikasi Dapodik</li> <li>5. Data Mutu Pendidikan</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Kotak Saran</li> <li>8. CCTV</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Penerima Tamu: Komunikatif dan sopan.</p> <p><i>Front Office:</i> Komunikatif dan sopan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li> <li>2. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> </ol> <p><i>Back Office:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan.</li> <li>2. Memiliki kemampuan dalam pengelola data mutu pendidikan.</li> <li>3. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li> <li>4. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subbagian Umum
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Data Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen data mutu Pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala BPMP atau Pejabat yang ditunjuk.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Lampiran III SK Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau

Nomor : 155 /C7.9/OT.01.02/2023

Tanggal : 23 Agustus 2023

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan resmi dari instansi diterima satuan kerja paling lambat 3 hari sebelum pelaksanaan kegiatan. 2. Melampirkan jadwal kegiatan dan kebutuhan materi kegiatan.
2.	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<pre>                     graph TD                         A[Pengajuan surat kepada kepala BPMP] --&gt; B{Kepala pimpinan satuan kerja mendisposisikan kepada kepala subagian umum untuk menugaskan pegawai. permohonan dan berkompeten.}                         B -- tidak --&gt; A                         B -- ya --&gt; C[BPMP menyampaikan konfirmasi kesediaan narasumber kepada pemohon]                         C --&gt; D([Narasumber melakukan tugas dan pelaporan])                     </pre>
3.	Jangka Pelayanan Waktu	Pelayanan adminstrasi, 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	Layanan narasumber
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : 1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Jalan Tata Bumi Km 20, Ceruk Ijuk, Toapaya, Bintan Posel : lpmp.kepri@kemdikbud.go.id Laman : bpmpkepri.kemdikbud.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Komplek BPMP Provinsi Kepulauan Riau 3. Unit Layanan Terpadu Kemdikbud Alamat : Komplek Kemendikbud Gedung C, Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon : 177 Surel : <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a> Laman : <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a> 4. Kanal SP4N-LAPOR! ( <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> , aplikasi Android dan IOS SP4N-LAPOR!)

### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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 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); 4. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; 9. Peraturan Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 tahun



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2022 tentang Organisasi Data 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"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki keterampilan memfasilitasi</li> <li>2. Komunikatif dan sopan</li> <li>3. Memiliki kompetensi yang sesuai</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kepala BPMP
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai permohonan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat tugas narasumber</li> <li>2. Narasumber kompeten sesuai substansi</li> <li>3. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Surat tugas narasumber diberikan yang 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

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS GEDUNG  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Organisasi : Surat permohonan peminjaman resmi dari Instansi peminjam.  2. Perorangan : Menunjukkan tanda pengenalan/ID Card bagi pelanggan yang datang langsung dan mengisi formulir permohonan peminjaman fasilitas.
2.	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<pre>                     graph TD                         A([Pemohon mengajukan surat peminjaman ke Kepala BPMP]) --&gt; B{Kasubag Umum melalui tim urusan kerumahtanggaan memverifikasi ketersediaan fasilitas}                         B -- Tidak --&gt; A                         B -- Ya --&gt; C[Pemohon menerima surat balasan]                         C --&gt; D([Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi peminjaman])                 </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama pemberian jawaban 2 (dua) hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tarif PNBPN yang ditetapkan Kepala BPMP berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan.
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman Fasilitas Gedung dan Sarana Prasarana
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Jalan Tata Bumi Km 20, Ceruk Ijuk, Toapaya, Bintan Posel : <a href="mailto:lpmp.kepri@kemdikbud.go.id">lpmp.kepri@kemdikbud.go.id</a> Laman : <a href="http://bpmpepri.kemdikbud.go.id">bpmpepri.kemdikbud.go.id</a></li> <li>2. Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Komplek BPMP Provinsi Kepulauan Riau</li> <li>3. Unit Layanan Terpadu Kemdikbud Alamat : Komplek Kemendikbud Gedung C, Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon : 177 Surel : <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a> Laman : <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a></li> <li>4. Kanal SP4N-LAPOR! (<a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>, aplikasi Android dan IOS SP4N-LAPOR!)</li> </ol>

#### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>4. 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);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara.</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana dan/atau	Gedung pertemuan, ruang kelas, ruang makan, asrama, AC, meja, kursi, lemari, <i>sound system</i> , LCD, laboratorium, wifi, tempat bermain anak,

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Fasilitas	perpustakaan, ruang laktasi, poliklinik, parkir.
3.	Kompetensi Pelaksana	Penerima Tamu: Komunikatif dan sopan. <i>Front Office:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikatif dan sopan.</li> <li>2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li> <li>3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> </ol> <i>Back Office:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li> <li>2. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> <li>3. Mengetahui urusan kerumahtanggaan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag Umum dan SPI BPMP
5	Jumlah Pelaksana	Setiap gedung difasilitasi oleh 2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam.</li> <li>2. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung</li> <li>3. Pemadam api ringan</li> <li>4. Tanda penunjuk evakuasi/titik kumpul</li> <li>5. P3K disesuaikan dengan pauddasmen</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**STANDAR PELAYANAN KERJASAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi lembaga yang mengajukan layanan; 2. Proposal penawaran kerjasama;
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<pre>                     graph TD                         A([Pemohon mengajukan surat permohonan ke Kepala BPMP]) --&gt; B{Peninjauan konsep kerjasama}                         B -- Tidak --&gt; A                         B --&gt; C[Penyusunan nota kesepahaman kedua]                         C --&gt; D[Pelaksanaan kerja sama]                         D --&gt; E[Evaluasi dan pelaporan]                     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan kesepakatan kedua belah pihak
4	Biaya/Tarif	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN dan APBD.
5	Produk Pelayanan	Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU;
6	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Jalan Tata Bumi Km 20, Ceruk Ijuk, Toapaya, Bintan Posel : lpmp.kepri@kemdikbud.go.id Laman : bmpkepri.kemdikbud.go.id 2. Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Komplek BPMP Provinsi Kepulauan Riau 3. Unit Layanan Terpadu Kemdikbud Alamat : Komplek Kemendikbud Gedung C, Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta

	<p>Telepon : 177  Surel : <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a>  Laman : <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a>  4. Kanal SP4N-LAPOR! (<a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>, aplikasi Android dan SP4N-LAPOR!)pelanggan</p>
--	--

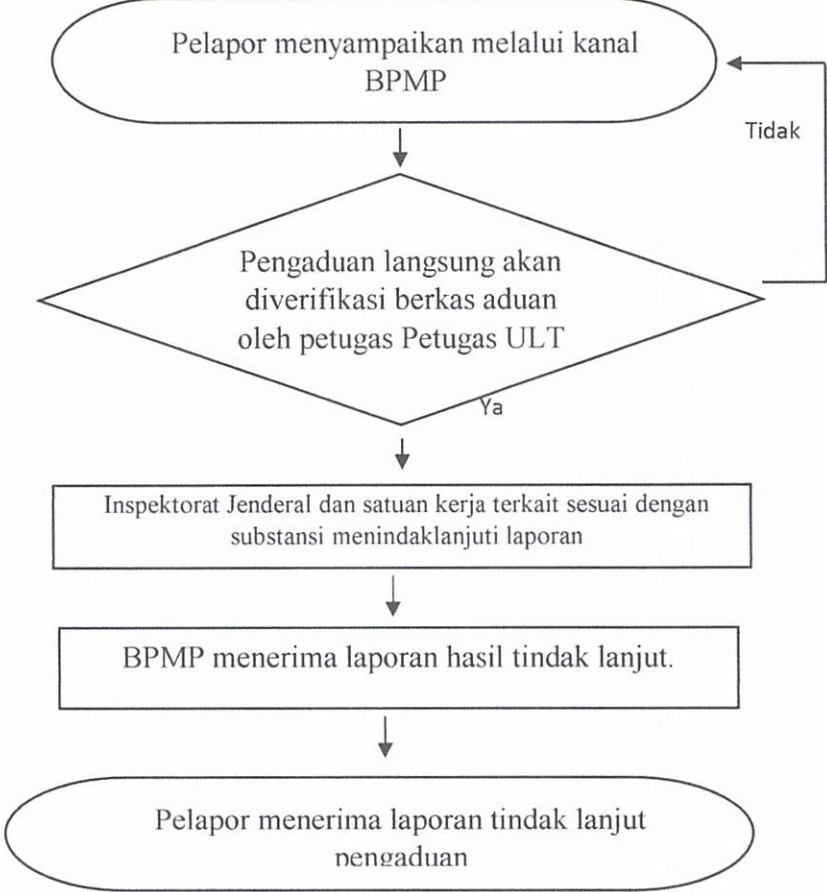
### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi Data Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana/ dan atau Fasilitas	Gedung pertemuan, ruang kelas, ruang makan, asrama, AC, meja, kursi, lemari, <i>sound system</i> , LCD, laboratorium, wifi, tempat bermain anak, perpustakaan, ruang laktasi, poliklinik, parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pemahaman terkait prosedur dan kebijakan Kemendikbudristek
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau</li> <li>2. Satuan pengawasan Internal</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Perjanjian kerja Sama
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Identitas Pelapor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan masyarakat umum: fotocopi KTP/Identitas lainnya yang masih berlaku (Paspur, SIM, kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa).</li> <li>b. Perorangan atau kelompok pendidik dan tenaga kependidikan: fotocopi KTP, surat keputusan kepala sekolah tentang pembagian tugas mengajar (SKPTM) tahun berjalan.</li> <li>c. Pengaduan atas nama lembaga: fotocopi KTP atas nama pengadu fotocopi akte pendirian organisasi/lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai.</li> </ul> <p>2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi.</p> <p>3. Mengisi form pengaduan (Portal: <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a>); Kanal SP4N LAPOR! (<a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>, aplikasi Android dan iOS (SP4NLAPOR!)); posel: <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a> paling lambat 30 hari sejak pelapor menerima layanan publik.</p>
2.	Sistem Mekanisme Dan Dan Prosedur Pelayanan	 <pre> graph TD     A([Pelapor menyampaikan melalui kanal BPMP]) --&gt; B{Pengaduan langsung akan diverifikasi berkas aduan oleh petugas Petugas ULT}     B -- Tidak --&gt; A     B -- Ya --&gt; C[Inspektorat Jenderal dan satuan kerja terkait sesuai dengan substansi menindaklanjuti laporan]     C --&gt; D[BPMP menerima laporan hasil tindak lanjut.]     D --&gt; E([Pelapor menerima laporan tindak lanjut nengaduan])     </pre>



3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Laporan penanganan pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Jalan Tata Bumi Km 20, Ceruk Ijuk, Toapaya, Bintan Posel : <a href="mailto:lpmp.kepri@kemdikbud.go.id">lpmp.kepri@kemdikbud.go.id</a> Laman : <a href="http://bmpkepri.kemdikbud.go.id">bmpkepri.kemdikbud.go.id</a></li> <li>2. Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kepulauan Riau Alamat : Komplek BPMP Provinsi Kepulauan Riau</li> <li>3. Unit Layanan Terpadu Kemdikbud Alamat : Komplek Kemendikbud Gedung C, Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon : 177 Surel : <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a> Laman : <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a></li> <li>4. Kanal SP4N-LAPOR! (<a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>, aplikasi Android dan IOS SP4N-LAPOR!)pelanggan</li> </ol>

### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> </ol>

		<p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</p> <p>13. 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>14. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 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"> <li>1. Ruang Layanan ber-AC</li> <li>2. Komputer dan Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Televisi</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Penerima Tamu: Komunikatif dan sopan.</p> <p><i>Front Office:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikatif dan sopan.</li> <li>2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li> <li>3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> </ol> <p><i>Back Office:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li> <li>2. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.</li> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan bidang pendidikan dasar dan menengah. tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan.</li> <li>3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.</li> <li>4. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan publik.</li> <li>5. Memahami secara umum klasifikasi pengaduan yang ada di Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.</li> <li>6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).</li> <li>7. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tertulis.</li> <li>8. Memiliki sikap tanggap dan ramah.</li> <li>9. Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan konflik/permasalahan.</li> <li>10. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan satuan kerja dan pihak lainnya.</li> <li>11. Memiliki kemampuan mendokumentasikan administrasi pengaduan.</li> </ol>

4.	Pengawasan Internal	1. Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau;; 2. Pengawasan SPI
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pelapor dilindungi merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
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.

KEPALA



WARSITA

NIP196512311992031014