



STANDAR PELAYANAN

BPMP PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

2024





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**
Jalan Gotong Royong No. 85 Banjarbaru 70714
Telepon (0511) 4772384, Posel: set.bmpkalsel@kemdikbud.go.id
Laman: bmpkalsel.kemdikbud.go.id

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

NOMOR : 0028 /C7.23/OT.00.00 /2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU
DI BPMP PROV. KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

Menimbang : 1. bahwa untuk melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 yang menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;

2. bahwa 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 di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan;

3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Standar Pelayanan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan.

Mengingat : 1. 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);

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. 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...

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2024.
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dijadikan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan.
- KEDUA : Jenis Pelayanan di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan.
- KETIGA : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan meliputi :
1. SP Permohonan Data dan Informasi
 2. SP Pengaduan
 3. SP Konsultasi
 4. SP Peminjaman Sarana dan Prasarana
 5. SP Permohonan Narasumber
 6. SP Permohonan Kerjasama/ Kemitraan
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diatas tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan.
- KELIMA : Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika terdapat kesalahan/kekeliruan pada Keputusan ini, maka akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA,



Lampiran

Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan

Nomor : 0028/C7.23/OT.00.00/2024

Tanggal : 2 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu di BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024

**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

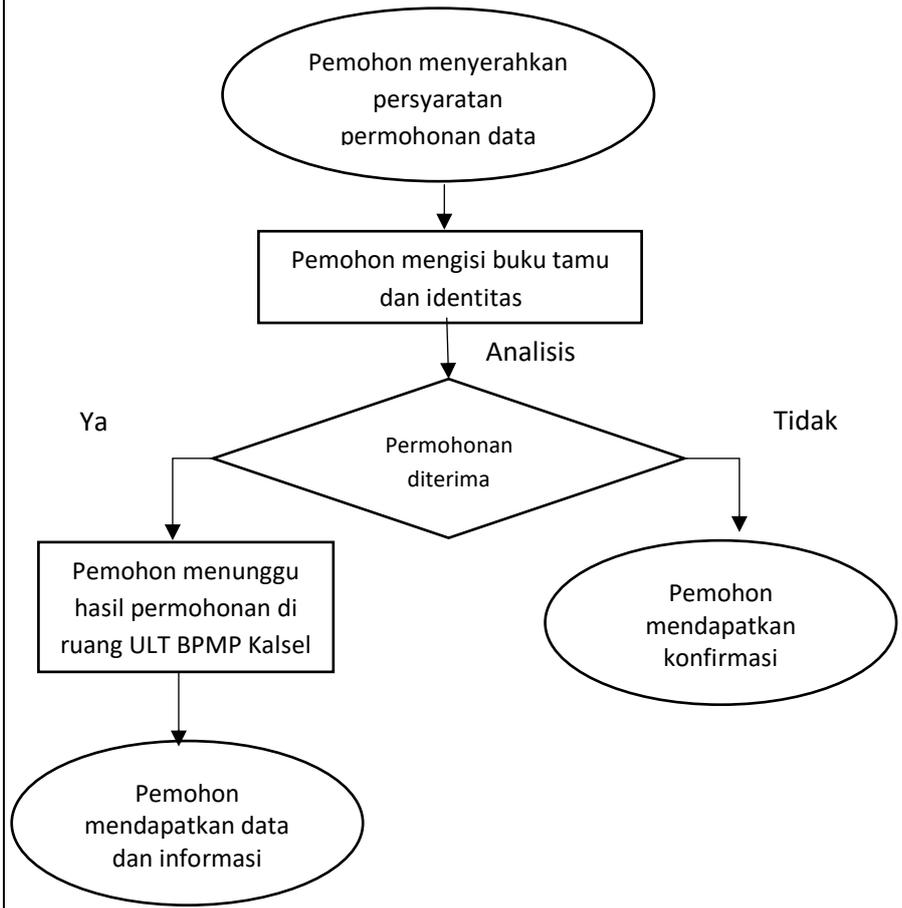
Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas Pemohon :<ol style="list-style-type: none">a. Perorangan, masyarakat umum: Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Paspor/ Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa)b. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan dan perusahaan): Surat Pengantar dari instansi2. Mengisi identitas melalui aplikasi Dangsanak (Nama, Email, No HP, Kota Domisili, Password)3. Menyertakan surat resmi dari instansi jika permohonan informasi terkait permintaan data kelembagaan.4. Mengisi form permintaan data dan informasi yang disediakan melalui Aplikasi Dangsanak

2

Sistem, Mekanisme dan
Prosedur

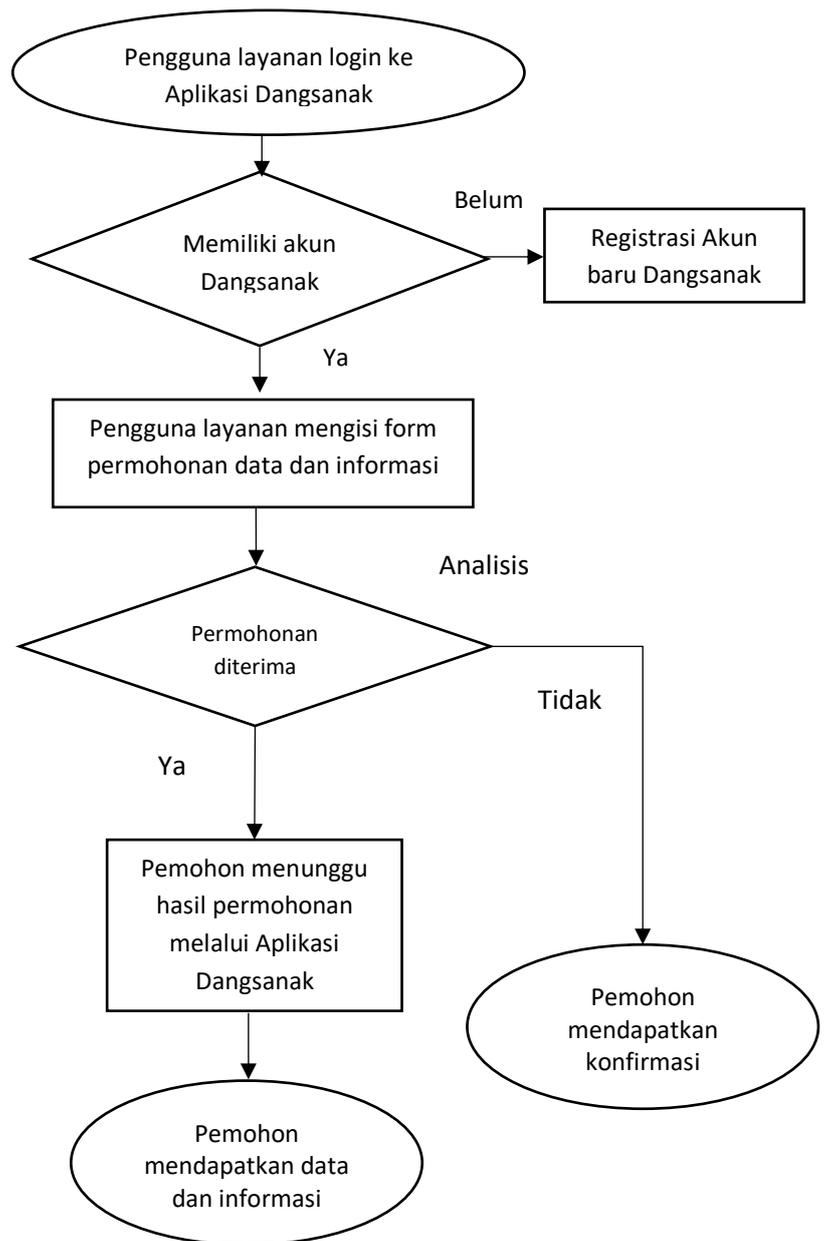
1. Permohonan data dan informasi dengan data langsung ke ULT
BPMP Prov. Kalsel



Keterangan:

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- b. Pengguna layanan menyerahkan surat resmi ke petugas ULT BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- c. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan identitas pemohon serta keperluan permohonan data
- d. Petugas melakukan disposisi permohonan
- e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan, dimana:
 - 1) Jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan
 - 2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima keterangan penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung

2. Permohonan data dan informasi melalui Aplikasi Dangsanak



Keterangan:

- a. Pengguna layanan melakukan login ke Aplikasi Dangsanak melalui laman dangsanak.lmpkalsel.com atau melalui aplikasi Android, dimana:
 - 1) Jika pengguna telah memiliki akun pada Aplikasi Dangsanak, maka pengguna dapat langsung melakukan pengisian permohonan
 - 2) Jika pengguna belum memiliki akun pada Aplikasi Dangsanak, maka pengguna layanan dialihkan pada laman registrasi akun Aplikasi Dangsanak

		<p>b. Pengguna layanan mengisi form layanan pada Aplikasi Dangsanak dengan memilih jenis layanan Permohonan Informasi dan Data dan mengisi detail deskripsi permohonan data yang diinginkan beserta dengan lampiran surat permohonan data dan informasi</p> <p>c. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan melalui Aplikasi Dangsanak 2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan melalui Aplikasi Dangsanak
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja bila berkas lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi yang diminta
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada : Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Jalan Gotong Royong No.85 Banjarbaru 2. Menyampaikan informasi, saran dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu atau melalui aplikasi Dangsanak 3. Menyampaikan pengaduan melalui web BPMP Provinsi Kalimantan Selatan, https://bpmpkalsel.kemdikbud.go.id 4. Menyampaikan informasi dan pengaduan melalui lapor.go.id

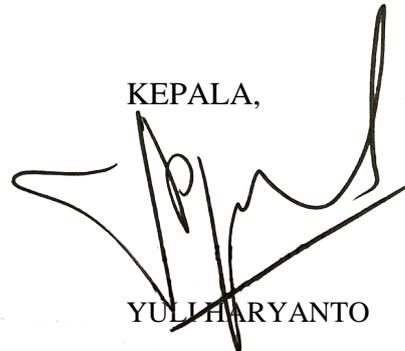
Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 5. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi; 8. 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; 9. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 10. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pos Jaga 2. Rambu Penunjuk Arah 3. Lahan Parkir Tamu 4. Meja Resepsionis 5. Ruang Tamu 6. Ruang ULT 7. Komputer 8. Buku bacaan/majalah 9. Minuman 10. Ruang Laktasi 11. AC 12. Toilet Tamu 13. Ruang Bermain anak 14. TV 15. Internet 16. Kotak Saran 17. Kruk Kursi Roda 18. Jalan rambat 19. Meja pelayanan prioritas 20. Papan titik kumpul
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik; 2. Memahami informasi yang ada di BPMP Provinsi Kalimantan Selatan; 3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 4. Memahami pengolahan data dan informasi 5. Komunikatif 6. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh: 1) Tim SPI 2) Tim PPID 3) Kepala BPMP Prov. Kalsel
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Security 2 orang Resepsionis 1 orang Petugas Unit Layanan Terpadu 2 orang Pelaksana Teknis
6	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan kenyamanan Layanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Selatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap semester.

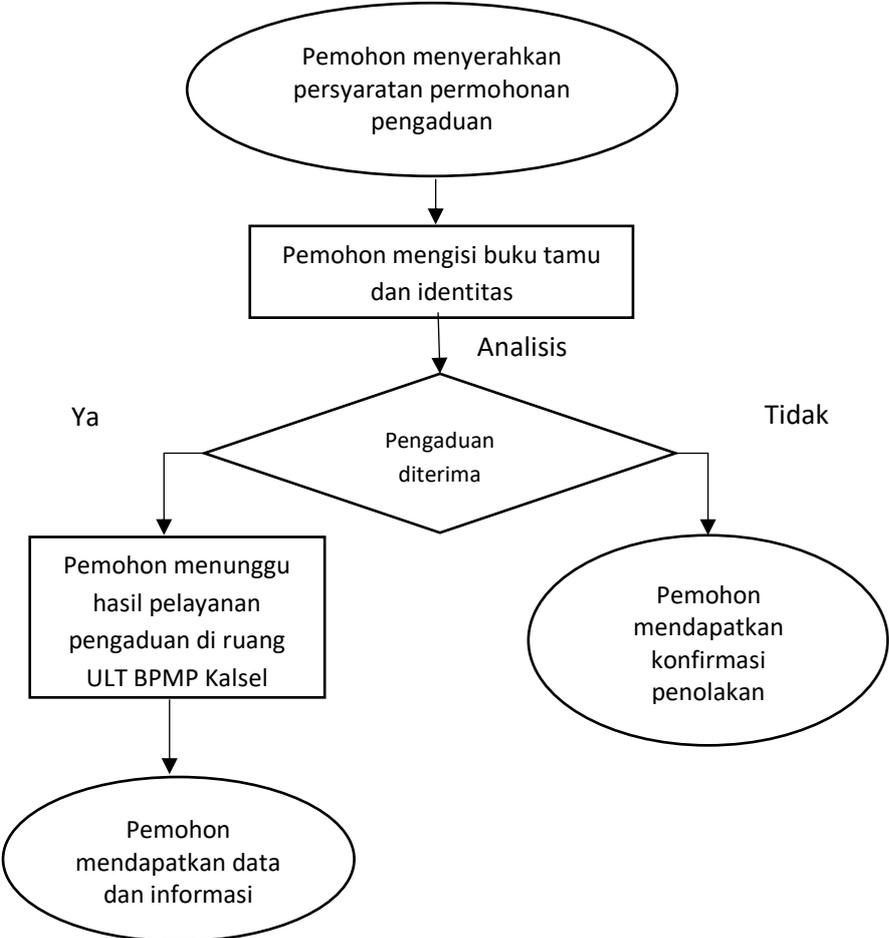
KEPALA,



YULHARYANTO

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

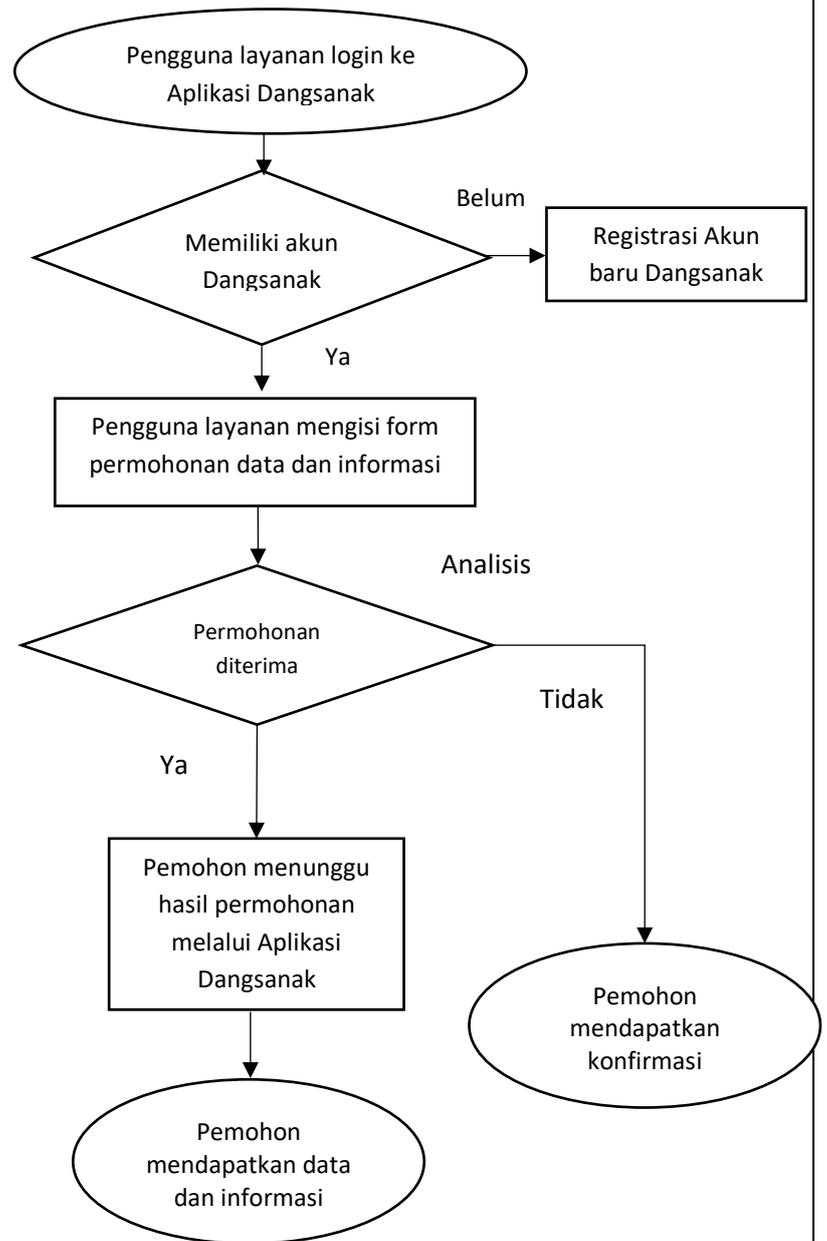
Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon : c. Perorangan, masyarakat umum: Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Paspur/ Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa) d. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan dan perusahaan): Surat Pengantar dari instansi 2. Mengisi identitas melalui aplikasi Dangsanak (Nama, Email, No HP, Kota Domisili, Password) 3. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologis; 4. Mengisi form permintaan data dan informasi yang disediakan melalui Aplikasi Dangsanak
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengaduan dengan datang langsung ke ULT BPMP Prov. Kalsel  <pre> graph TD A([Pemohon menyerahkan persyaratan permohonan pengaduan]) --> B[Pemohon mengisi buku tamu dan identitas] B --> C{Analisis} C --> D{Pengaduan diterima} D -- Ya --> E[Pemohon menunggu hasil pelayanan pengaduan di ruang ULT BPMP Kalsel] D -- Tidak --> F([Pemohon mendapatkan konfirmasi penolakan]) E --> G([Pemohon mendapatkan data dan informasi]) </pre>

Keterangan:

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- b. Pengguna layanan menyerahkan surat resmi ke petugas ULT BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- c. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan identitas pemohon serta keperluan pengaduan
- d. Petugas melakukan disposisi permohonan
- e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan pengaduan, dimana:
- f. Jika pengaduan yang disampaikan masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima laporan tindak lanjut penanganan pengaduan
- g. Jika pengaduan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima konfirmasi penolakan yang disertai dengan alasan penolakan

b. Mengaduan melalui Aplikasi Dangsanak



Keterangan:

- a. Peguna layanan melakukan login ke Aplikasi Dangsanak melalui laman dangsanak.lpmpkalsel.com atau melalui aplikasi Android, dimana:
- b. Jika peguna telah memiliki akun pada Aplikasi Dangsanak, maka peguna dapat langsung melakukan pengisian permohonan
- c. Jika peguna belum memiliki akun pada Aplikasi Dangsanak, maka peguna layanan dialihkan pada laman registrasi akun Aplikasi Dangsanak

		<p>d. Pengguna layanan mengisi form layanan pada Aplikasi Dangsanak dengan memilih jenis layanan Permohonan Informasi dan Data dan mengisi detail deskripsi permohonan data yang diinginkan beserta dengan lampiran surat permohonan data dan informasi</p> <p>e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika pengaduan yang disampaikan masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima laporan tindak lanjut penanganan pengaduan 2) Jika pengaduan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima konfirmasi penolakan yang disertai dengan alasan penolakan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja bila berkas lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Laporan penanganan pengaduan pelayanan Publik.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada : Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Jalan Gotong Royong No.85 Banjarbaru 2. Menyampaikan informasi, saran dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu atau melalui aplikasi Dangsanak 3. Menyampaikan pengaduan melalui web BPMP Provinsi Kalimantan Selatan, https://bpmpkalsel.kemdikbud.go.id 4. Menyampaikan informasi dan pengaduan melalui lapor.go.id

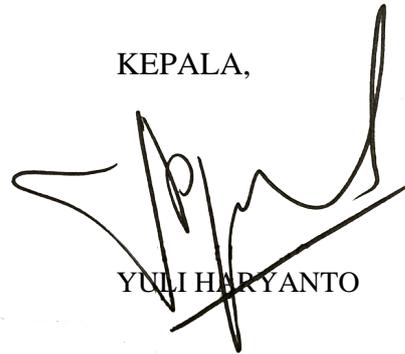
Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 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. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pos Jaga 2. Rambu Penunjuk Arah 3. Lahan Parkir Tamu 4. Meja Resepsionis 5. Ruang Tamu 6. Ruang ULT 7. Komputer 8. Buku bacaan/majalah 9. Minuman 10. Ruang Laktasi 11. AC 12. Toilet Tamu 13. Ruang Bermain anak 14. TV 15. Internet 16. Kotak Saran 17. Kruk Kursi Roda 18. Jalan rambat 19. Meja pelayanan prioritas 20. Papan titik kumpul
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik; 2. Memahami prosedur penanganan pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku 3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 4. Komunikatif 5. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Prov. Kalsel, PPID dan Tim SPI
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Security 2 orang</p> <p>Resepsionis 1 orang</p>

		Petugas Unit Layanan Terpadu 2 orang Pelaksanaan Teknis
6	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan kenyamanan Layanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Selatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap semester

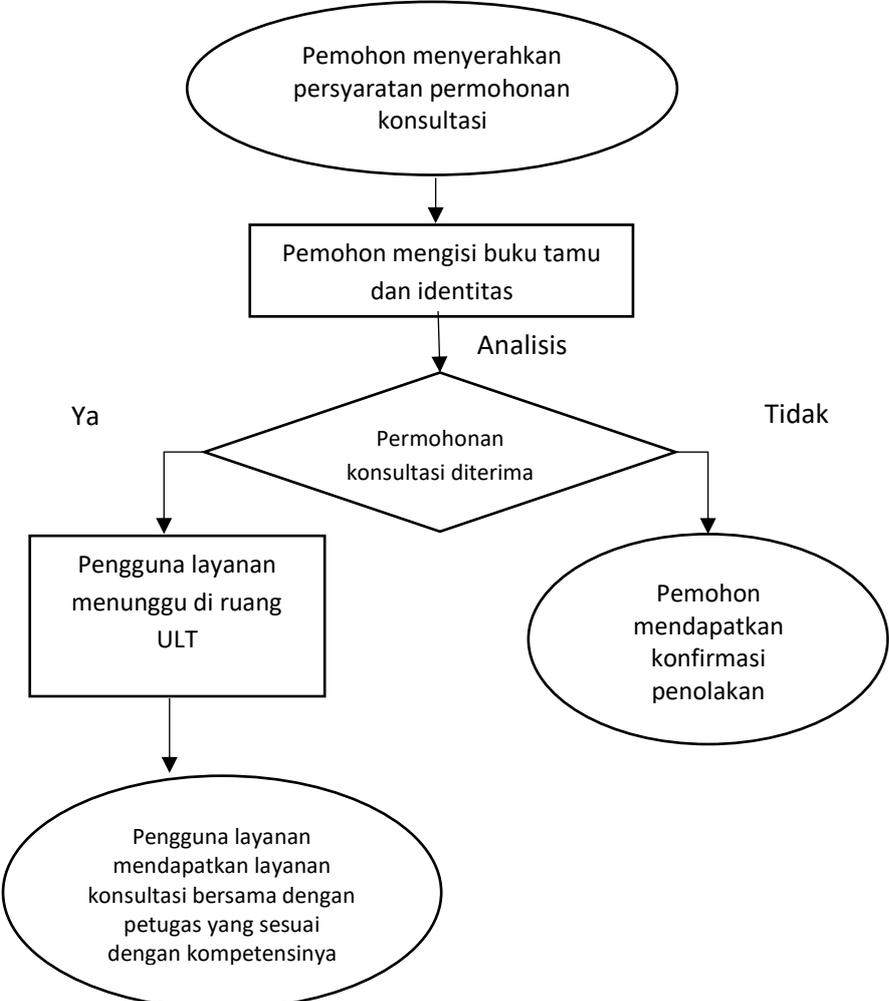
KEPALA,



YULI HARYANTO

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

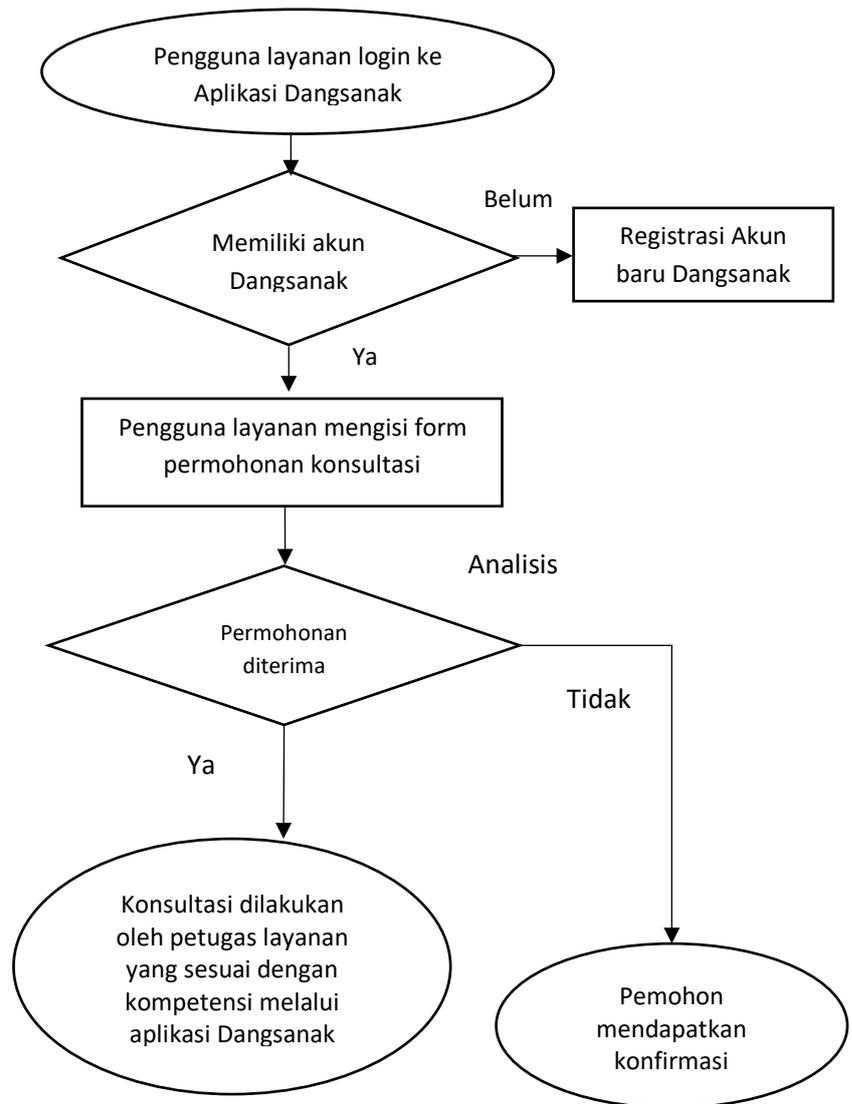
Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon : a. Perorangan, masyarakat umum: Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Paspur/ Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa) b. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan dan perusahaan): Surat Pengantar dari instansi 2. Mengisi identitas melalui aplikasi Dangsanak (Nama, Email, No HP, Kota Domisili, Password) 3. Mengisi form permintaan data dan informasi yang disediakan melalui Aplikasi Dangsanak
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Konsultasi dengan datang langsung ke ULT BPMP Prov. Kalsel  <pre> graph TD A([Pemohon menyerahkan persyaratan permohonan konsultasi]) --> B[Pemohon mengisi buku tamu dan identitas] B -- Analisis --> C{Permohonan konsultasi diterima} C -- Ya --> D[Pengguna layanan menunggu di ruang ULT] C -- Tidak --> E([Pemohon mendapatkan konfirmasi penolakan]) D --> F([Pengguna layanan mendapatkan layanan konsultasi bersama dengan petugas yang sesuai dengan kompetensinya]) </pre>

Keterangan:

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- b. Pengguna layanan menyerahkan persyaratan ke petugas ULT BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- c. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan identitas pemohon serta keperluan konsultasi
- d. Petugas melakukan disposisi permohonan
- e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan, dimana:
 - 1) Jika konsultasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima konsultasi langsung di ruang ULT bersama dengan petugas pelaksana sesuai dengan kompetensi dalam topik konsultasi terkait.
 - 2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima konfirmasi penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Konsultasi melalui Aplikasi Dangsanak



Keterangan:

- a. Pengguna layanan melakukan login ke Aplikasi Dangsanak melalui laman dangsanak.lpmkalsel.com atau melalui aplikasi Android, dimana:
 - 1) Jika pengguna telah memiliki akun pada Aplikasi Dangsanak, maka pengguna dapat langsung melakukan pengisian permohonan
 - 2) Jika pengguna belum memiliki akun pada Aplikasi Dangsanak, maka pengguna layanan dialihkan pada laman registrasi akun Aplikasi Dangsanak
- b. Pengguna layanan mengisi form layanan pada Aplikasi Dangsanak dengan memilih jenis layanan Permohonan Informasi dan Data dan mengisi detail deskripsi konsultasi yang diinginkan

		<p>c. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika topik konsultasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima konsultasi langsung oleh petugas pelaksana teknis sesuai dengan kompetesinya masing-masing melalui Aplikasi Dangsanak 2) Jika topik konsultasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima keterangan penolakan yang disertai dengan alasan penolakan melalui Aplikasi Dangsanak
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja bila berkas lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada : Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Jalan Gotong Royong No.85 Banjarbaru 2. Menyampaikan informasi, saran dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu atau melalui aplikasi Dangsanak 3. Menyampaikan pengaduan melalui web BPMP Provinsi Kalimantan Selatan, https://bpmpkalsel.kemdikbud.go.id 4. Menyampaikan informasi dan pengaduan melalui lapor.go.id

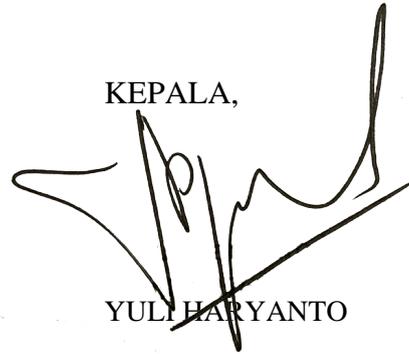
Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Permen PAN-RB Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. 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; 7. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pos Jaga 2. Rambu Penunjuk Arah 3. Lahan Parkir Tamu 4. Meja Resepsionis 5. Ruang Tamu 6. Ruang ULT 7. Komputer 8. Buku bacaan/majalah 9. Minuman 10. Ruang Laktasi 11. AC 12. Toilet Tamu 13. Ruang Bermain anak 14. TV 15. Internet 16. Kotak Saran 17. Kruk Kursi Roda 18. Jalan rambat 19. Meja pelayanan prioritas 20. Papan titik kumpul
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik; 2. Memahami program prioritas Kemendikbudristek 3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 4. Komunikatif 5. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Prov. Kalsel, PPID dan Tim SPI
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Security 2 orang</p> <p>Resepsionis 1 orang</p> <p>Petugas Unit Layanan Terpadu 2 orang</p>

		Pelaksanaan Teknis
6	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan kenyamanan Layanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Selatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat2. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap semester

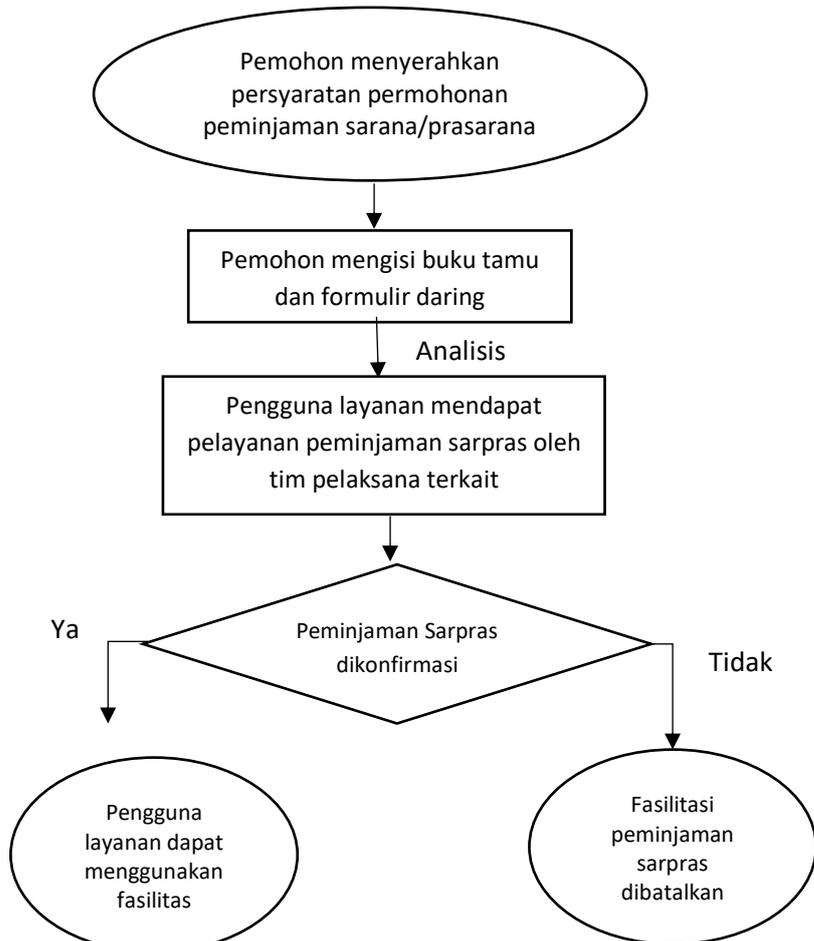
KEPALA,



YULI HARYANTO

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN SARANA DAN PRASARANA
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

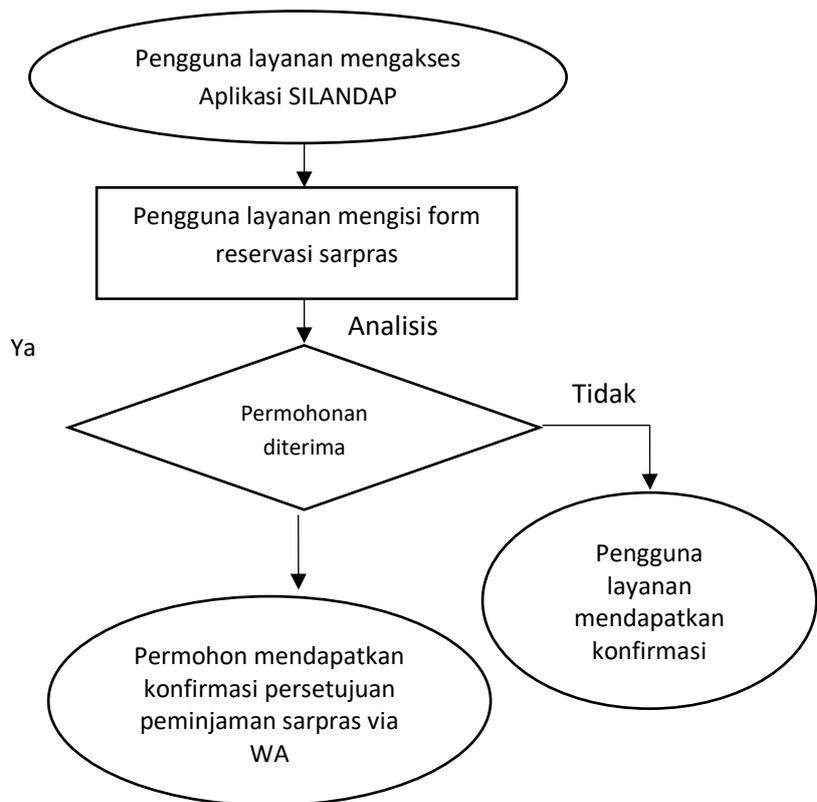
Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Identitas Pemohon :</p> <p>a. Perorangan, masyarakat umum: Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Paspor/ Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa)</p> <p>b. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan dan perusahaan): Surat Pengantar dari instansi</p> <p>2. Mengisi identitas melalui aplikasi Dangsanak (Nama, Email, No HP, Kota Domisili, Password)</p> <p>3. Mengisi form permintaan peminjaman sarana dan prasarana melalui Aplikasi SILANDAP melalui tautan: silandap.lpmpkalsel.com atau melalui formulir luring yang telah disediakan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Permohonan Peminjaman Sarana dan Prasarana dengan datang langsung ke ULT BPMP Prov. Kalsel</p>  <pre> graph TD A([Pemohon menyerahkan persyaratan permohonan peminjaman sarana/prasarana]) --> B[Pemohon mengisi buku tamu dan formulir daring] B --> C[Analisis] C --> D[Peguna layanan mendapat pelayanan peminjaman sarpras oleh tim pelaksana terkait] D --> E{Peminjaman Sarpras dikonfirmasi} E -- Ya --> F([Peguna layanan dapat menggunakan fasilitas]) E -- Tidak --> G([Fasilitas peminjaman sarpras dibatalkan]) </pre>

Keterangan:

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- b. Pengguna layanan menyerahkan persyaratan ke petugas ULT BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
- c. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan formulir peminjaman sarpras
- d. Petugas melakukan disposisi permohonan
- e. Pengguna layanan mendapatkan pelayanan dari tim fasilitasi sarana dan prasara BPMP Prov. Kalsel, dimana:
 - 1) Jika terjadi kesepakatan peminjaman antara pengguna layanan dan BPMP Prov. Kalsel, maka sarana dan prasarana dapat digunakan pengguna layanan sesuai dengan tanggal yang disepakati
 - 2) Jika tidak terjadi kesepakatan peminjaman antara pengguna layanan dan BPMP Prov. Kalsel, maka pengguna layanan dapat membatalkan permohonan peminjaman fasilitas

2. Peminjaman melalui Aplikasi SILANDAP



		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengunjungi Aplikasi SILANDAP melalui Aplikasi SILANDAP BPMP Kalsel. b. Pengguna layanan mengisi form reservasi fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan c. Admin melakukan konfirmasi dengan tim sarana dan prasarana BPMP Kalsel. d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis permohonan, dimana: <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika sarana dan prasarana tersedia, maka admin akan mengirimkan konfirmasi persetujuan permohonan peminjaman fasilitas kepada pengguna layanan melalui WhatsApp. 2) Jika sarana dan prasarana tidak tersedia, maka admin akan mengirimkan konfirmasi penolakan permohonan peminjaman fasilitas kepada pengguna layanan melalui WhatsApp
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Peminjaman Sarana dan Prasarana
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada : Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Jalan Gotong Royong No.85 Banjarbaru 2. Menyampaikan informasi, saran dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu atau melalui aplikasi Dangsanak 3. Menyampaikan pengaduan melalui web BPMP Provinsi Kalimantan Selatan, https://bmpkalsel.kemdikbud.go.id 4. Menyampaikan informasi dan pengaduan melalui lapor.go.id

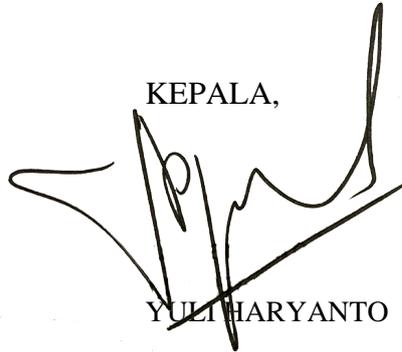
Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 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; 6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pos Jaga 2. Rambu Penunjuk Arah 3. Lahan Parkir Tamu 4. Meja Resepsionis 5. Ruang Tamu 6. Ruang ULT 7. Komputer 8. Buku bacaan/majalah 9. Minuman 10. Ruang Laktasi 11. AC 12. Toilet Tamu 13. Ruang Bermain anak 14. TV 15. Internet 16. Kotak Saran 17. Kruk Kursi Roda 18. Jalan rambat 19. Meja pelayanan prioritas 20. Papan titik kumpul
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik; 2. Memahami terkait fasilitasi sarana dan prasarana 3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 4. Komunikatif 5. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Prov. Kalsel, PPID dan Tim SPI
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Security 2 orang</p> <p>Resepsionis 1 orang</p> <p>Petugas Unit Layanan Terpadu 2 orang</p> <p>Pelaksana Teknis</p>
6	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

7	Jaminan Keamanan dan kenyamanan Layanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Selatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap semester

KEPALA,



YULI HARYANTO

**STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN NARASUMBER
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon : a. Perorangan, masyarakat umum: Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Paspur/ Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa) b. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan dan perusahaan): Surat Pengantar dari instansi 2. Surat Permohonan/ Permintaan Narasumber 3. Nomor Telepon Aktif narahubung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD Start([Peguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber ke ULT BPMP Prov. Kalsel]) --> Analisis{Analisis} Analisis --> D1{Permohonanan narasumber disetujui} D1 -- Ya --> Step1[Kasubag Umum BPMP Kalsel menerbitkan Surat Tugas sebagai Narasumber/ Fasilitator yang ditandatangani Kepala BPMP Kalsel] Step1 --> Step2[BPMP Prov. Kalsel menyampaikan konfirmasi kesediaan narasumber/ fasilitator melalui narahubung] Step2 --> End1([Fasilitator/ Narasumber melaksanakan tugas]) D1 -- Tidak --> End2([Peguna layanan mendapatkan konfirmasi ketidaksediaan narasumber]) </pre>

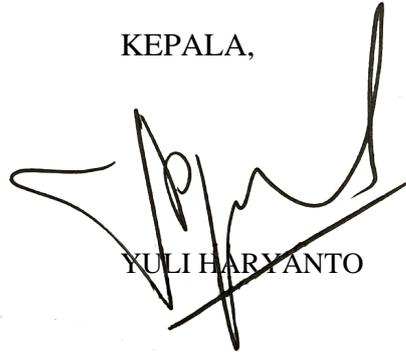
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan narasumber ke ULT BPMP Prov. Kalsel melalui beberapa cara: <ol style="list-style-type: none"> 1) Datang secara langsung ke BPMP Kalsel 2) Aplikasi Dangsanak 3) Melalui Email: set.bmpkalsel@kemdikbud.go.id b. Surat Permohonan diterima dan didisposisikan oleh Tim Persuratan BPMP Kalsel c. Permohonan narasumber diproses, dimana: <ol style="list-style-type: none"> 1) Apabila permohonan narasumber diterima, maka Kasubag Umum akan menerbitkan Surat Tugas Narasumber kepada pegawai yang ditunjuk dan telah ditandatangani oleh Kepala BPMP Prov. Kalsel. Pengguna layanan akan mendapatkan konfirmasi kesediaan narasumber melalui narahubung 2) Apabila permohonan narasumber ditolak, maka pengguna layanan akan mendapatkan konfirmasi melalui narahubung.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Fasilitasi Narasumber/ Fasilitator
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada : Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Jalan Gotong Royong No.85 Banjarbaru 2. Menyampaikan informasi, saran dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu atau melalui aplikasi Dangsanak 3. Menyampaikan pengaduan melalui web BPMP Provinsi Kalimantan Selatan, https://bpmkalsel.kemdikbud.go.id 4. Menyampaikan informasi dan pengaduan melalui lapor.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;5. 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;6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Pos Jaga2. Rambu Penunjuk Arah3. Lahan Parkir Tamu4. Meja Resepsionis5. Ruang Tamu6. Ruang ULT7. Komputer8. Buku bacaan/majalah9. Minuman10. Ruang Laktasi11. AC12. Toilet Tamu13. Ruang Bermain anak14. TV15. Internet16. Kotak Saran17. Kruk Kursi Roda18. Jalan rambat19. Meja pelayanan prioritas20. Papan titik kumpul
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik;2. Memahami terkait program prioritas Kemendikbud3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI)4. Komunikatif5. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Prov. Kalsel, PPID dan Tim SPI
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Security 2 orang Resepsionis 1 orang Petugas Unit Layanan Terpadu 2 orang Pelaksanaan Teknis
6	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan kenyamanan Layanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Selatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap semester

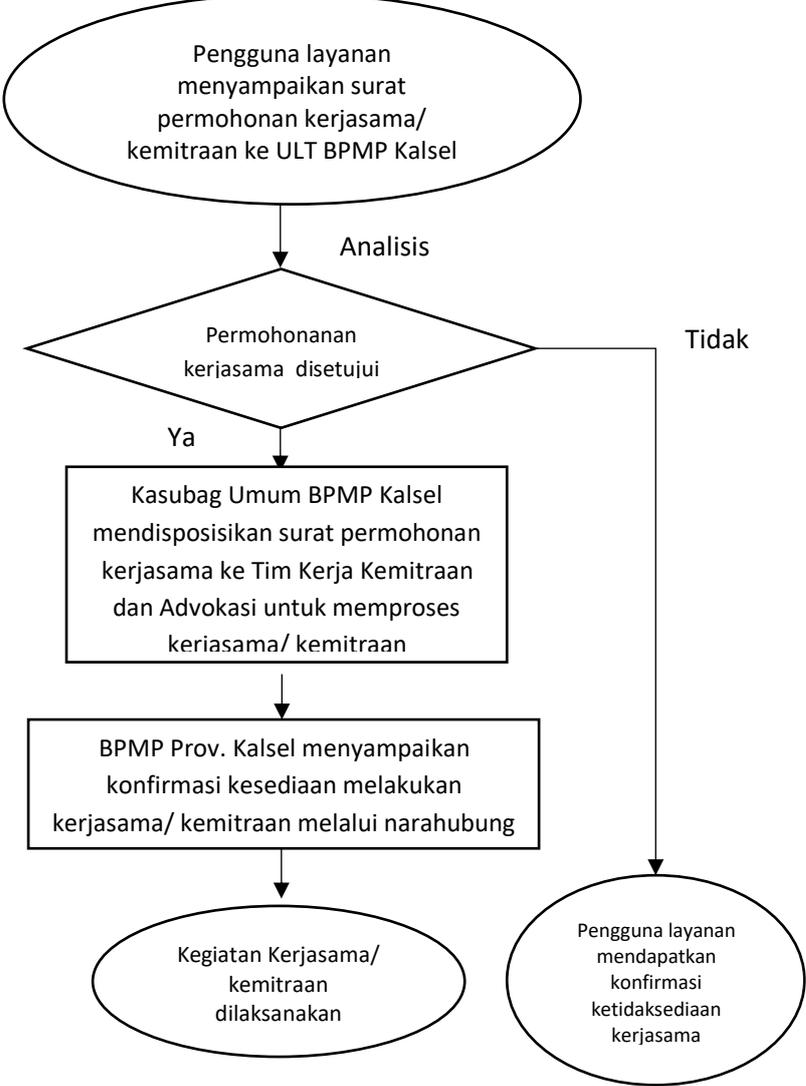
KEPALA,



YULI HARYANTO

**STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN KERJASAMA/ KEMITRAAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon : a. Perorangan, masyarakat umum: Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Paspor/ Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa) b. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan dan perusahaan): Surat Pengantar dari instansi 2. Surat Permohonan/ Permintaan Kerjasama/ Kemitraan 3. Nomor Telepon Aktif narahubung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD Start([Peguna layanan menyampaikan surat permohonan kerjasama/ kemitraan ke ULT BPMP Kalsel]) --> Analisis[Analisis] Analisis --> Keputusan{Permohonan kerjasama disetujui} Keputusan -- Ya --> Proses[Kasubag Umum BPMP Kalsel mendisposisikan surat permohonan kerjasama ke Tim Kerja Kemitraan dan Advokasi untuk memproses kerjasama/ kemitraan] Proses --> Konfirmasi[BPMP Prov. Kalsel menyampaikan konfirmasi kesediaan melakukan kerjasama/ kemitraan melalui narahubung] Konfirmasi --> Dilaksanakan([Kegiatan Kerjasama/ kemitraan dilaksanakan]) Keputusan -- Tidak --> TidakDiterima([Peguna layanan mendapatkan konfirmasi ketidaksiediaan kerjasama]) </pre>

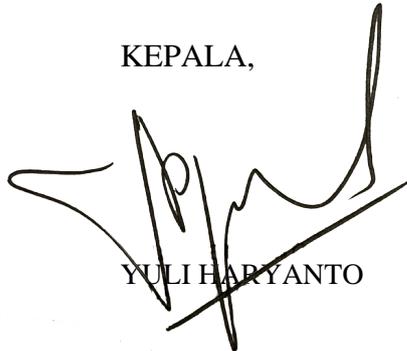
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan kemitraan ke ULT BPMP Prov. Kalsel melalui beberapa cara: <ol style="list-style-type: none"> 1) Datang secara langsung ke BPMP Kalsel 2) Aplikasi Dangsanak 3) Melalui Email: set.bmpkalsel@kemdikbud.go.id b. Surat Permohonan diterima dan didisposisikan oleh Tim Persuratan BPMP Kalsel c. Permohonan kerjasama/kemitraan diproses, dimana: <ol style="list-style-type: none"> 1) Apabila permohonan kerjasama/kemitraan diterima, maka Kasubag Umum akan mendisposisikan surat ke Tim Kerja Kemitraan dan Advokasi untuk memproses permohonan kerjasama dan merumuskan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Pengguna layanan akan mendapatkan konfirmasi kesediaan kerjasama/kemitraan melalui narahubung 2) Apabila permohonan kerjasama/kemitraan ditolak, maka pengguna layanan akan mendapatkan konfirmasi melalui narahubung.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Perjanjian Kerjasama (PKS)
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada : Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Selatan Jalan Gotong Royong No.85 Banjarbaru 2. Menyampaikan informasi, saran dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu atau melalui aplikasi Dangsanak 3. Menyampaikan pengaduan melalui web BPMP Provinsi Kalimantan Selatan, https://bpmkalsel.kemdikbud.go.id 4. Menyampaikan informasi dan pengaduan melalui lapor.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;5. 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;6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Pos Jaga2. Rambu Penunjuk Arah3. Lahan Parkir Tamu4. Meja Resepsionis5. Ruang Tamu6. Ruang ULT7. Komputer8. Buku bacaan/majalah9. Minuman10. Ruang Laktasi11. AC12. Toilet Tamu13. Ruang Bermain anak14. TV15. Internet16. Kotak Saran17. Kruk Kursi Roda18. Jalan rambat19. Meja pelayanan prioritas20. Papan titik kumpul
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik;2. Memahami terkait proses pelaksanaan kerjasama dan kemitraan dengan stakeholder3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI)4. Komunikatif5. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Prov. Kalsel, PPID dan Tim SPI
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Security 2 orang Resepsionis 1 orang Petugas Unit Layanan Terpadu 2 orang Pelaksanaan Teknis
6	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan kenyamanan Layanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Selatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap semester

KEPALA,



YULI HARYANTO