



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

Jalan Nangka Nomor 60, Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7824149, (021)7805916, (021)7806827

Laman <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id> Posel lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id

---

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

NOMOR : 1077 /C7.16/HM.02.02/2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)  
BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk kelancaran mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan. Bahwa BPMP Provinsi DKI Jakarta adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi DKI Jakarta;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan pada penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta dengan surat keputusan.
- Mengingat :
1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP);
  2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu;
  3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
  4. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; dan
  5. Surat Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2898/A5.4/HM/2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Percontohan ULT di LPMP.

## MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**
- KESATU** : Standar pelayanan pada penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi DKI Jakarta sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta meliputi:
- Layanan Permohonan Data dan Informasi
  - Layanan Peminjaman Fasilitas
  - Layanan Pengaduan
  - Layanan Konsultasi Program
  - Layanan ULT
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan
- KELIMA** : Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi DKI Jakarta ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 5 Februari 2024

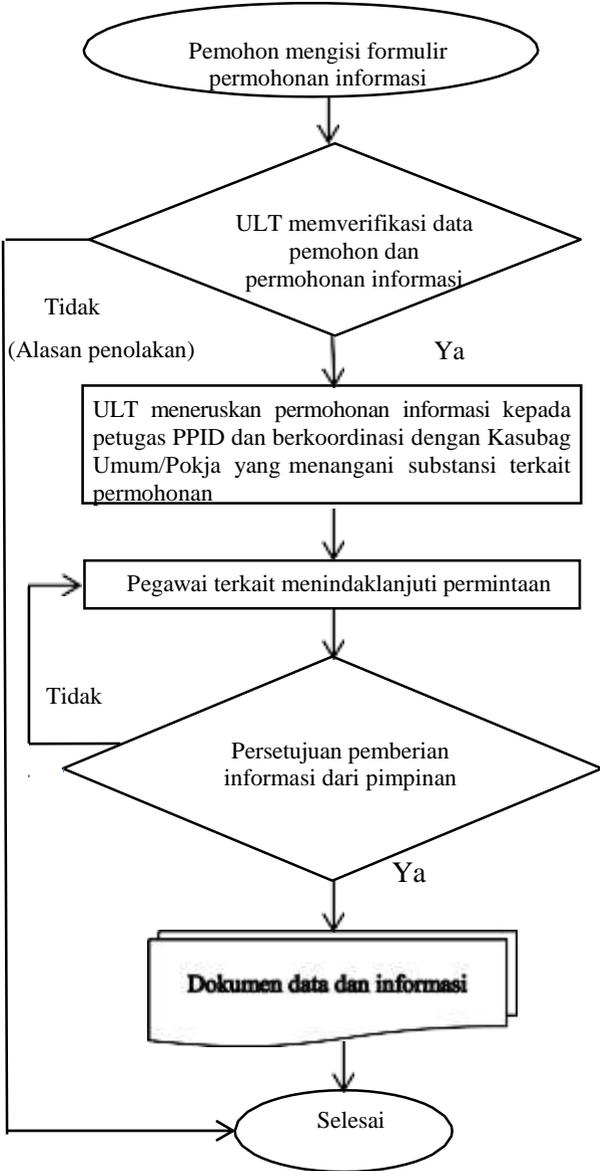
KEPALA,



Moch. Salim Somad, S.Kom. M.Pd ✕  
NIP.197410062003121001

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI BPMP PROVINSI DKI JAKARTA

### *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan fotokopi KTP/identitas lain 2. Membuat permohonan informasi secara tertulis/form permohonan 3. Surat pernyataan/Berita Acara bermaterai dari instansi untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya bila terkait data pribadi/rahasia 4. Surat Kuasa apabila permohonan disampaikan bukan oleh yang berkepentingan
2.	Prosedur	 <pre>           graph TD             Start([Pemohon mengisi formulir permohonan informasi]) --&gt; Decision1{ULT memverifikasi data pemohon dan permohonan informasi}             Decision1 -- Tidak (Alasan penolakan) --&gt; End1([Selesai])             Decision1 -- Ya --&gt; Process1[ULT meneruskan permohonan informasi kepada petugas PPID dan berkoordinasi dengan Kasubag Umum/Pokja yang menangani substansi terkait permohonan]             Process1 --&gt; Process2[Pegawai terkait menindaklanjuti permintaan]             Process2 --&gt; Decision2{Persetujuan pemberian informasi dari pimpinan}             Decision2 -- Tidak --&gt; Process2             Decision2 -- Ya --&gt; Process3[Dokumen data dan informasi]             Process3 --&gt; End2([Selesai])           </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 3 hari kerja jika informasi tersedia
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Data dan informasi publik bidang pendidikan dan kebudayaan
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta, Gedung ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta, Jl. Nangka Raya No.60, RT.6/RW.5, Tanjung Barat, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan,12530</li> <li>2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu, gedung ULT BPMPProvinsiDKI Jakarta atau melalui telepon 021-7805916, SMS/WA 082116314866 dan laman: <a href="http://perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/">perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/</a></li> </ol>

### ***Manufacturing***

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan</li> <li>5. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan ber-AC</li> <li>2. Komputer dan printer multifungsi</li> <li>3. Komputer khusus tamu</li> <li>4. Air minum/snack</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Televisi</li> <li>7. Media daring</li> <li>8. Fasilitas untuk disabilitas</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Toilet bersih</li> <li>11. Sarana ibadah</li> <li>12. Media informasi</li> <li>13. Hand Sanitizer</li> <li>14. Pojok Literasi</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi</li> <li>3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi BPMP Provinsi DKI Jakarta, Kemdikbudristek</li> <li>4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan</li> <li>5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di BPMP Provinsi DKI Jakarta, Kemdikbudristek</li> <li>6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI)</li> <li>7. Komunikatif</li> <li>8. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kasubbag Umum dan Tim SPI
5.	Jumlah Pelaksana	Dua orang petugas Front Office dan Back Office (jumlah menyesuaikan)
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui form Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap pemohon informasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap triwulan sekali.
----	----------------------------	--

Lampiran II  
 Nomor : /C7.16/HM.02.02/2024  
 Tanggal : 05 Februari 2024

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS  
 BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

*Service Delivery*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan fotokopi KTP/kartu identitas lain yang masih berlaku bagi Pemohon 2. Mengisi form permohonan layanan fasilitas
2	Prosedur	<pre>           graph TD             A[Pemohon mengajukan surat peminjaman kepada Kepala BPMP] --&gt; B{Kasubbag Umum memproses surat disposisi dari Kepala BPMP untuk ketersediaan fasilitas}             B -- tidak --&gt; A             B -- ya --&gt; C[Unit Rumah Tangga menyampaikan informasi persetujuan peminjaman kepada pemohon]             C --&gt; D[Pemohon mengisi form pemesanan fasilitas]             D --&gt; E[Petugas menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam dan mencatat data pelanggan]             E --&gt; F[Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi]           </pre>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi ketersediaan fasilitas diberitahukan paling lama 5 hari kerja
4	Biaya/tarif	Biaya penggunaan fasilitas berdasarkan SK KepalaBPMP Provinsi DKI Jakarta
5	Produk pelayanan	<p>Penginapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asrama (Bougenvile, Raflesia dan Adelweis)</li> <li>- Wisma (Anggrek dan Anyelir 1,2,3)</li> </ul> <p>Ruang Pertemuan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedung Serbaguna (Mitra Nusantara)</li> <li>- Ruang Kelas (Wijayakusuma)</li> <li>- Ruang Rapat (Aster dan Melati)</li> <li>- Laboratorium Komputer</li> <li>- Masjid</li> </ul> <p>Konsumsi (Kerjasama dengan Koperasi)</p>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta, Jalan NangkaNo. 60, Jagakarsa, Jakarta Selatan;</li> <li>2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Jalan NangkaNo. 60 atau melalui telepon 021-7805916, SMS/WA 081283760082 dan laman <a href="https://lpmpdki.kemdikbud.go.id">https://lpmpdki.kemdikbud.go.id</a></li> </ol>

### *Manufacturing*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara</li> <li>3. Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik</li> <li>4. Permenpan Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Permenpan Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas- Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.</li> <li>5. Permendikbud Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana diubah dengan Permendikbud Nomor 9 Tahun 2020</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan</li> </ol>

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Kelas dan Ruang Pertemuan ber-AC</li> <li>2. Komputer dan Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Masjid</li> <li>6. Fasilitas Olahraga</li> <li>7. Koperasi</li> <li>8. Poliklinik</li> <li>9. Dispenser air minum di setiap asrama</li> <li>10. Jam dan kalender</li> <li>11. Ruang Makan ber-AC</li> <li>12. Wisma dan Asrama ber-Ac</li> <li>13. Lahan Parkir luas</li> <li>14. Penjaga Keamanan 24 Jam</li> <li>15. LCD, <i>Sound System</i>, <i>White Board</i>, Media Tempel, <i>Flip Chart</i>, dan Spidol di Ruang Kelas dan Ruang Pertemuan</li> <li>16. Toilet Bersih (Tisu dan Sabun di Toilet)</li> <li>17. Petugas Penanggungjawab Kelas standby pada saat kegiatan.</li> <li>18. Pojok Literasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan fasilitas;</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang standar pelayanan dan prosedur layanan fasilitas;</li> <li>3. Mengetahui struktur organisasi serta tugas dan fungsi BPMP Provinsi DKI Jakarta;</li> <li>4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;</li> <li>5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);</li> <li>6. Komunikatif dan sopan.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Subbag Umum BPMP Provinsi DKI Jakarta melalui Tim SPI (Satuan Pengawasan Internal)
5	Jumlah pelaksana	Tiga orang petugas

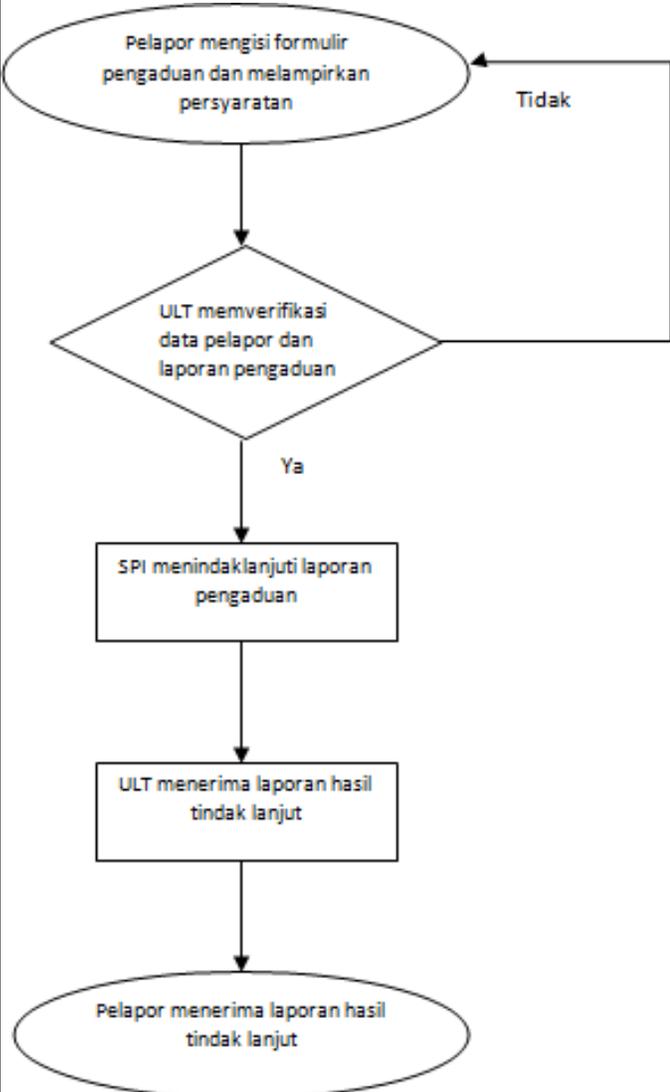
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika tidak dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan maka akan memperoleh kompensasi minimal permintaan maaf
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi mengenai layanan fasilitas yang diberikan telah disahkan oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan dengan: 1. Mengedarkan lembar survey/link survey layanan penggunaan fasilitas di setiap kegiatan 2. Rapat koordinasi minimal satu bulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Lampiran III  
Nomor : /C7.16/HM.02.02/2024  
Tanggal : 05 Februari 2024

**STANDAR PELAYANAN (SP) PENGADUAN  
BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

*Service Delivery*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Identitas Pelapor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Perorangan masyarakat umum: fotocopy identitas yang masih berlaku (KTP/Paspor/SIM/kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa) atau identitas lainnya yang bisadipertanggung jawabkan.</li><li>b. Perorangan atau kelompok pendidik dan tenaga kependidikan: fotocopy identitas yang masih berlaku (KTP/Paspor/SIM/kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa) atau identitas lainnya yang bisa dipertanggungjawabkan, dan surat tugas/pengantar dari pimpinan institusi.</li><li>c. Atas nama lembaga/organisasi: Akte Pendirian,dan/atau surat kuasa bermaterai Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah) dan identitas lainnya yg bisa dipertanggung jawabkan</li></ul> <p>3. Bukti kejadian meliputi : lokasi, waktu, kronologi dan dokumen pendukung lainnya.</p> <p>4. Mengisi form pengaduan offline (hardcopy) atau online di alamat: <a href="https://perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/">perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/</a> paling lambat 30 hari kerja sejak kejadian.</p>

2	Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan]) --&gt; B{ULT memverifikasi data pelapor dan laporan pengaduan}     B -- Tidak --&gt; A     B -- Ya --&gt; C[SPI menindaklanjuti laporan pengaduan]     C --&gt; D[ULT menerima laporan hasil tindak lanjut]     D --&gt; E([Pelapor menerima laporan hasil tindak lanjut]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 hari kerja bila berkas lengkap Tambahkan waktu 7 hari bila data tidak tersedia di Satker
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penyelesaian pengaduan
6	Penyelesaian pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta, Jalan Nangka No. 60, Jagakarsa, Jakarta Selatan;</li> <li>2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Jalan Nangka No. 60 atau melalui telepon 021-7805916; SMS/WA 082116314866 dan laman <a href="http://perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/">perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/</a></li> </ol>

**Manufacturing**

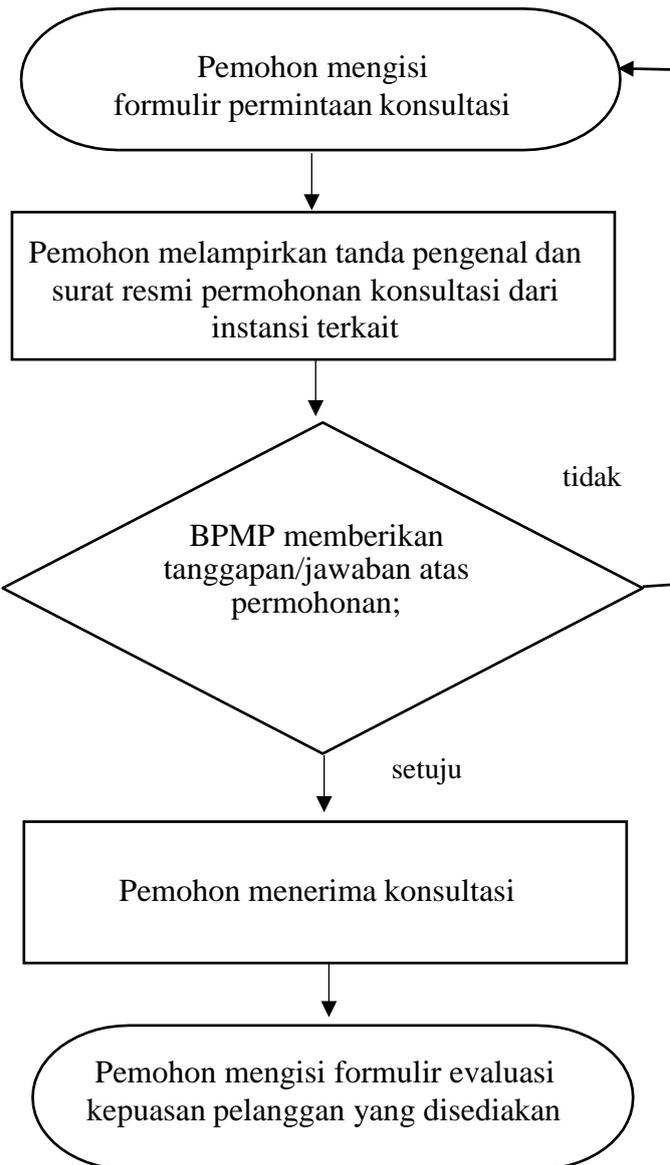
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li><li>4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>5. Permenpan-RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>6. Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li><li>7. Permenpan 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li><li>8. PermenPAN-RB no. 47 Tahun 2020 tentang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayana Publik</li><li>9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 82 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li><li>10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan</li></ol>
2	Sarana, 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. Pesawat Telepon</li><li>5. Televisi</li><li>6. Mesin Fotokopi</li><li>7. Jam, kalender, lukisan, foto</li><li>8. Kolom saran pada formulir kuesioner</li><li>9. Ruang Laktasi, Ruang Bermain anak, Fasilitas bagi berkebutuhan khusus, parkir, dan pojok literasi.</li></ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan 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 Kemdikbudristek;</li> <li>4. Memahami informasi bidang pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi</li> <li>5. Memahami secara umum jenis-jenis pengaduan yang ada di Kementerian pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.</li> <li>6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);</li> <li>7. Komunikatif dan sopan.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta dan Kasubag Umum serta Tim SPI BPMP Provinsi DKI Jakarta
5	Jumlah pelaksana	Dua orang petugas
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, jika tidak sesuai dengan Standar pelayanan maka pelanggan memperoleh kompensasi minimal permintaan maaf.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Laporan penyelesaian pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan setiap selesai pengaduan dilakukan dan diterima oleh pelanggan serta survey triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

**STANDAR PELAYANAN**  
**LAYANAN KONSULTASI PROGRAM**

*Service Delivery*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Melampirkan tanda pengenal (KTP/SIM); b. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan; dan/atau c. Surat Tugas atau Surat Pengantar dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengisi formulir permintaan konsultasi; b. Pemohon melampirkan tanda pengenal dan surat resmi permohonan konsultasi dari instansi terkait; c. BPMP Provinsi DKI Jakarta memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan; d. Pemohon menerima konsultasi jika permohonan disetujui; e. Pemohon mengisi formulir evaluasi kepuasan pelanggan yang disediakan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi formulir permintaan konsultasi]) --&gt; B[Pemohon melampirkan tanda pengenal dan surat resmi permohonan konsultasi dari instansi terkait]     B --&gt; C{BPMP memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan;}     C -- tidak --&gt; A     C -- setuju --&gt; D[Pemohon menerima konsultasi]     D --&gt; E([Pemohon mengisi formulir evaluasi kepuasan pelanggan yang disediakan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan/jawaban atas permohonan konsultasi paling lambat 5 (lima) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program Sekolah Penggerak;</li> <li>2. Implementasi Kurikulum Merdeka;</li> <li>3. Kemitraan;</li> <li>4. BOS/BOSP;</li> <li>5. Perencanaan Berbasis Data;</li> <li>6. Pelaksanaan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru);</li> <li>7. Progran PPKSP (Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Satuan Pendidikan).</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada :</p> <p>Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta  Alamat : Jl. Nangka I No.60 Jakarta  Selatan Kel. Tanjung Barat,  Kec. Jagakarsa</p> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui :</p> <p>1) Unit Layanan Terpadu (ULT)  BPMP Provinsi DKI Jakarta  Alamat : Jl. Nangka I No.60 Jakarta  Selatan Kel. Tanjung Barat,  Kec. Jagakarsa</p> <p>2) Telepon ULT : 082116314866</p> <p>3) Pos-el : <a href="mailto:lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id">lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id</a></p> <p>4) Laman : <a href="https://lpmpdki.kemdikbud.go.id">https://lpmpdki.kemdikbud.go.id</a></p> <p>5) Kotak Pengaduan yang tersedia di BPMP Provinsi DKI Jakarta</p>

### *Manufacturing*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</p>

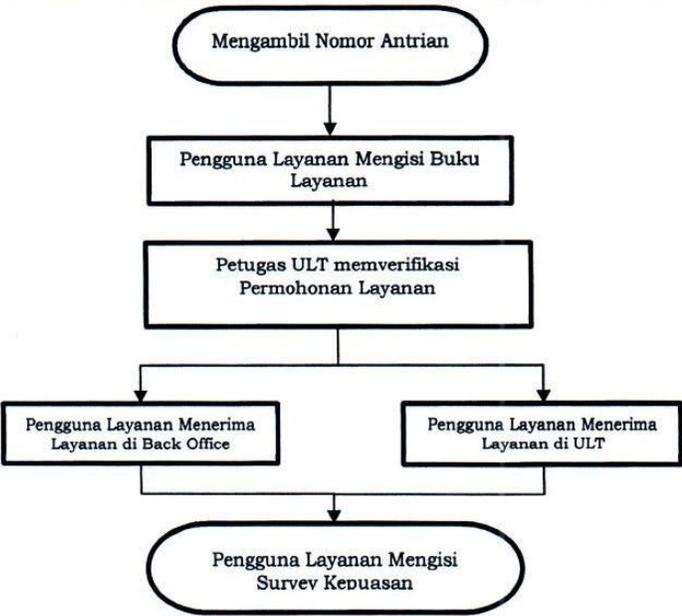
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>g. 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>h. 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	<p>a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer/Laptop untuk petugas</p> <p>c. Jaringan Internet (<i>free wifi</i>)</p> <p>d. Tempat penyimpanan dokumen</p> <p>e. Printer</p> <p>f. Pesawat Telepon</p> <p>g. Mesin Fotokopi</p> <p>h. Buku Tamu</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. CCTV</p> <p>k. Pojok Baca</p> <p>l. Ruang Laktasi</p> <p>m. Fasilitas pendukung disabilitas</p> <p>n. Alat-alat P3K</p> <p>o. Media Publikasi</p> <p>p. Tempat Sampah</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		s. Rambu-rambu jalur evakuasi t. Alat protokol kesehatan ( <i>handsanitizer</i> ) u. <i>Box Charger</i> HP v. Dispenser air minum
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas <i>Front Office</i> : 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 4) Komunikatif dan sopan; 5) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.  b. Petugas <i>Back Office</i> : 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memiliki kemampuan dalam mengelola data mutu Pendidikan; 3) Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan; 4) Memahami dan menguasai TI.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta; b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang/hari
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan; b. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Proses konsultasi dijamin kerahasiaannya.
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 V  
 Nomor : /C7.16/HM.02.02/2024  
 Tanggal : 05 Februari 2024

**STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU  
 BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

*Service Delivery*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Luring : 1. Melakukan pengisian buku tamu; 2. Menunjukkan tanda pengenalan/ <i>ID Card</i> .
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	 <pre>           graph TD             A([Mengambil Nomor Antrian]) --&gt; B[Pengguna Layanan Mengisi Buku Layanan]             B --&gt; C[Petugas ULT memverifikasi Permohonan Layanan]             C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Layanan di Back Office]             C --&gt; E[Pengguna Layanan Menerima Layanan di ULT]             D --&gt; F([Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan])             E --&gt; F           </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Terpadu
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ditujukan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta  Alamat : Jl. Nangka I No.60  Jakarta Selatan Kel. Tanjung Barat, Kec. Jagakarsa  Posel: <a href="mailto:lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id">lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id</a>  Laman : <a href="https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/">https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/</a>  Telepon : (021)7805916  Kanal SP4N-LAPOR!  (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!))</li> <li>2. Unit Layanan Terpadu  Alamat : Jl. Nangka I No.60  Jakarta Selatan Kel. Tanjung Barat, Kec. Jagakarsa  WhatsApp : 082116314866  Laman : <a href="https://perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/">https://perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/</a></li> </ol>

## *Manufacturing*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</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 50380);</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li><li>7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan</li><li>8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 459/O/2022 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.</li></ol>
2.	Sarana Dan Prasarana/ Dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Layanan ULT;</li><li>2. Ruang Receptionis ULT;</li><li>3. Ruang Laktasi</li><li>4. Komputer dan Printer</li><li>5. Jaringan Internet</li><li>6. Pesawat Telepon</li><li>7. Free WIFI</li><li>8. Televisi</li><li>9. Layar Pengumuman/Running Teks</li><li>10. Display Nomor Antrian</li><li>11. Meja dan kursi;</li><li>12. Jam dinding;</li><li>13. Foto Copy;</li><li>14. Mesin charger corner;</li></ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang system dan prosedur layanan informasi;</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan informasi;</li> <li>3. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen;</li> <li>4. Memahami secara teknis jenis informasi di unit kerjanya;</li> <li>5. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku;</li> <li>6. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI);</li> <li>7. Komunikatif dan sopan;</li> <li>8. Mampu memberikan informasi yang akurat dan benar.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang;</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan</li> <li>3. Dokumen data dan informasi mutu Pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala Satuan Kerja atau Pejabat yang dituju.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapi dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Tanda Penunjuk Arah Evakuasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei Pelaksana kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan tiap tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.